

**ANALISIS PERSEPSI, PENGETAHUAN DAN SIKAP NASABAH
TERHADAP KEBERADAAN BANK SYARIAH
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu,Lampung)**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

EKA OKTAVIA

NPM: 1451020042

Program Studi: Perbankan Syariah

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

1439 H / 2018 M

**ANALISIS PERSEPSI, PENGETAHUAN DAN SIKAP NASABAH
TERHADAP KEBERADAAN BANK SYARIAH
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkap[i Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Oleh
EKA OKTAVIA
NPM : 1451020042
Program Studi : Perbankan Syariah**

Pembimbing I : Budimansyah, S.Th.I.,M.Kom.I

Pembimbing II : Muhammad Iqbal, S.El.,M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

ABSTRAK

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa lainnya yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Perkembangan perbankan syariah saat ini cukup pesat akan tetapi masih ada nasabah yang memiliki tanggapan yang sulit untuk merumuskan persepsi dan memiliki pengetahuan yang minim serta sikap yang kurang baik tentang bank syariah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank syariah. Kedua, nasabah masih terbiasa dengan kehadiran bank konvensional.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimanakah Persepsi Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah?, Bagaimanakah Pengetahuan Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah?, Bagaimanakah Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah?.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*), dan bersifat deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu. Populasi penelitian sebanyak 1200 nasabah dengan sampel 92 orang nasabah. penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu dengan menggunakan teknik *sampling insedental*.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah masuk kedalam kategori sedang dengan skor 1821 atau 56,55% dari skor ideal yang diharapkan 2705. Kategori sedang maksudnya nasabah belum mengerti betul mengenai bank syariah meskipun nasabah sudah mengetahui adanya bank syariah hal ini disebabkan oleh kurangnya pendekatan yang dilakukan oleh pihak bank syariah, sementara untuk pengetahuan nasabah terhadap keberadaan bank syariah masuk kedalam kategori sedang dengan skor 745 atau 53,98% dari skor ideal yang diharapkan 1846 kategori sedang maksudnya pengetahuan nasabah mengenai bank syariah masih sangat minim, sebagian besar nasabah hanya tahu bank syariah tanpa memahaminya salah satu faktor penyebab minimnya pengetahuan nasabah adalah karena bank syariah merupakan bank yang masih baru dimata nasabah, dan untuk sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah masuk kedalam kategori baik dengan skor 1287 atau 69,94% dari skor ideal yang diharapkan 1546 kategori baik maksudnya sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah memiliki tanggapan yang baik, nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu sangat mendukung jika bank syariah memberikan penjelasan keterangan mengenai bank syariah agar mereka dapat lebih mudah memahami tentang bank syariah.

Kata Kunci: Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suramin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 703260

PERSetujuan

Judul Skripsi : Analisis Persepsi, Pengetahuan, Dan Sikap Nasabah
 Terhadap Keberadaan Bank Syariah (Studi Pada Bank
 Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)
 Nama : Eka Oktavia
 NPM : 1451020042
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN RadenIntan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Budimansyah, S.Th.I.,M.Kom.I
 NIP. 197707252002121001

Muhammad Iqbal,S.E.,M.E
 NIP. 198811042015031007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Ahmad Habibi, S.E.,M.E
 NIP. 197905142003121003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS PERSEPSI, PENGETAHUAN DAN SIKAP NASABAH TERHADAP KEBERADAAN BANK SYARIAH (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)” disusun oleh Eka Oktavia NPM 1451020042 Jurusan Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Rabu, 06 Juni 2018

TIM MUNAQASAH

Ketua : Ahmad Habibi, S.E., M.E

Sekretaris : Okta Suprianingsih, M.E.Sy

Penguji I : Vitria Susanti, M.A., M.Ec.Dev

Penguji II : Budimansyah, M.Kom.I

DEKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM



Dr. Moh Bahrudin, M.A.
NIP. 195808241989031003

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا

تَعْمَلُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Al-Hasyr : 18)¹



¹ Al-‘Aliyy, *Al-Qur’an dan Terjemahanmya* (Bandung: CV Diponegoro, 2005), h. 37.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang serta rahmat-Nya, memberikan kemudahan kepada penulis, sholawat beriring salam selalu penulis sampaikan kepada tokoh panutan alam Nabi Muhammad SAW. Dari hati penulis yang paling dalam skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang sangat kusayangi dan kuhormati. Ayahanda Sudirman dan Ibunda Amawaniti (Alm) yang selalu senantiasa memberikan do'a yang tulus dan ikhlas, kasih sayang, semangat yang tiada henti, motivasi, arahan, bimbingan dan inspirasi kepada penulis dalam menuntut ilmu.
2. Kepada adik-adikku Dodi Jonsatipan dan Suci Wahyu Ningsih yang sangat kusayangi selalu memberikan motivasi untuk tetap tersenyum.
3. Kepada seluruh Dosen, Tenaga Pengajar, teman-teman seperjuangan dan seluruh karyawan UIN Raden Intan Lampung, dan pegawai Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu sebagai tempat penelitian penulis yang selalu memberikan hal positif kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan baik, semoga kita selalu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
4. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tempat penulis menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Alhamdulillah penulis dianugerahkan nama yang baik dari kedua orang tua dengan nama Eka Oktavia, dilahirkan di Talang padang 04 Oktober 1997, yang merupakan Putri pertama dari 3 bersaudara.

Riwayat pendidikan penulis yang telah diselesaikan adalah:

1. Sekolah Dasar di SD N 2 Sinar Semendo tamat dan berijazah pada tahun 2008.
2. Sekolah Menengah Pertama di SMP N 2 Talangpadang tamat dan berijazah pada tahun 2011.
3. Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Talangpadang tamat dan berijazah pada tahun 2014.

Kemudian pada tahun 2014 penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung Program Strata 1 (SI) Jurusan Perbankan Syariah.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI, PENGETAHUAN DAN SIKAP NASABAH TERHADAP KEBERADAAN BANK SYARIAH (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)”.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dalam bidang Perbankan Syariah.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa di haturkan terimakasih dan penulis merasa perlu menyampaikan ucapan terima kasih secara khusus dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Moh. Bahrudin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
2. Ahmad Habibi. S.E.,M.E selaku ketua jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas petunjuk dan arahan yang diberikan selama masa studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Dosen pembimbing Akademik sekaligus pembimbing I (satu) Bapak Budimansyah. S.Th.I.,M.Kom.1 yang telah membimbing, menasehati serta memberikan pengarahannya demi terselesainya skripsi ini.

4. Dosen pembimbing II (dua) Bapak Muhammad Iqbal. S.E.I.,M.E.I yang telah membantu dan telah membimbing serta memberikan pengarahannya kepada penulis demi terselesainya skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Raden Intan Lampung. Pimpinan dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan informasi, data referensi, dan lain-lain.
6. Bapak dan Ibu pegawai Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu yang telah memberikan izin penelitian sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Orang tuaku, adik-adikku yang selalu berdo'a dengan tulus dan memberikan motivasi untuk keberhasilanku.
8. Sahabat seperjuangan Anggi Anggraini Hutagalung, Linda Rahma Wati, Nurdian Putri, Restiana Wahyuni, Triyunita Sari, Weli Ofni Putri, yang selalu bersama dalam proses belajar, berjuang bersama menghadapi proses perkuliahan hingga proses skripsi, Kalian luar biasa. Dan tak lupa pula teman-teman seperjuangan Alfia Istiqomah, Deka Amelia Sari dan teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya kelas F yang selalu mendukung dan menjadi inspirasi bagi penulis untuk dapat bersemangat dalam kegiatan perkuliahan khususnya dalam penulisan skripsi ini.

Semoga ilmu yang diraih bersama-sama bermanfaat dan berkah dunia akhirat.

Akhirnya, dengan iringan terima kasih penulis memanjatkan do'a kehadiran Allah SWT semoga jerih payah dan amal bapak-bapak dan ibu-ibu serta teman-teman sekalian akan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan akan tetapi diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Amiiiiin.

Bandar Lampung, April 2018

Penulis

Eka Oktavia



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Metode Penelitian	11
H. Penelitian Terdahulu.....	21

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah.....	24
B. Persepsi	41
C. Pengetahuan.....	51
D. Sikap	57
E. Teori Prilaku Konsumen.....	64

BAB III PENYAJIAN DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri	74
B. Gambaran Umum Responden.....	80
C. Distribusi Hasil Jawaban Kuesioner Dari Responden.....	81

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah	85
B. Analisis Pengetahuan Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah	92
C. Analisis Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	30
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu	78
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Tingkat Pekerjaan, Tingkat Pendapatan.....	80
Tabel 3.3 Jawaban Responden Tentang Persepsi.....	82
Tabel 3.4 Jawaban Responden Tentang Pengetahuan.....	83
Tabel 3.5 Jawaban Responden Tentang Sikap	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Operasional Bank Syariah	35
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	70
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu ..	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis mengadakan pembahasan lebih lanjut tentang penulisan skripsi ini, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam proposal skripsi ini demi menghindari kesalahan dan kekeliruan interpretasi maupun pemahaman makna yang terkandung dalam penegasan judul. Penelitian yang penulis lakukan ini berjudul: **“ANALISIS PERSEPSI, PENGETAHUAN DAN SIKAP NASABAH TERHADAP KEBERADAAN BANK SYARIAH (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung).** Adapun beberapa istilah-istilah yang perlu penulis uraikan yaitu, sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah proses untuk mengetahui dan memahami fenomena suatu obyek dengan memanfaatkan berbagai informasi yang tersedia.²

2. Persepsi

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, perlu diteliti, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Philip Kotler & Kevin Lane Keller mendefinisikan persepsi sebagai proses yang digunakan oleh individu

²Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.³

3. Pengetahuan

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui yang diperoleh dari persentuhan panca indera terhadap objek tertentu yang merupakan hasil dari proses melihat, mendengar, merasakan, dan berfikir yang menjadi dasar manusia bersikap dan bertindak.⁴

4. Sikap. Sikap adalah perbuatan dan sebagainya yang berdasarkan pada pendirian.

5. Nasabah

Nasabah adalah orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank, setiap individu atau perorangan yang menjadi pelanggan setia suatu perusahaan atau bank.⁵

6. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁶

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12* (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), h. 228.

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 1052.

⁵Ridwansyah, *Mengenal Istilah-istilah Dalam Perbankan Syariah* (Bandar Lampung: Aura Anugrah Utama Rahaja, 2012), h. 38.

⁶Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT Gramedia, 2010), h. 2.

B. Alasan Memilih Judul

Dalam penulisan skripsi ini penulis memiliki beberapa alasan, yaitu Alasan Objektif dan Alasan Subjektif.

1. Secara Objektif

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan mengingat perbankan syariah hadir sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat agar dapat menghindari bunga atau riba namun kenyataannya kehadiran perbankan syariah justru masih ada yang memandang sebelah mata dan mempunyai anggapan bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional, bahkan perbankan syariah sulit untuk berkembang ditengah mayoritas masyarakat muslim, serta sedikitnya pengetahuan dan keingintahuan masyarakat tentang perbankan syariah itu sendiri.

2. Secara Subjektif

Berdasarkan aspek yang penulis bahas dalam permasalahan tersebut sangat memungkinkan untuk dibahas dan diteliti. Karena penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang direncanakan mengingat tersedianya sumber data dari literatur-literatur yang terdapat di perpustakaan, sebagai syarat penulis dalam menyelesaikan sastra satu, sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis miliki sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah.

C. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa lainnya yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syari'ah.⁷ Menurut Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.⁸

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah terletak pada pengambilan dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan instrumen bunga sebagai alat untuk mendapatkan keuntungan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan

⁷ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015) h. 2.

⁸Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), h. 39.

terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah. Dengan *dual banking system* ini diharapkan perkembangan perbankan syariah dapat bersaing dengan perbankan konvensional, namun faktanya pengguna perbankan syariah justru masih dikatakan minim hal ini belum cukup membuat bank-bank syariah menjadi bank yang terbesar di Indonesia dikarenakan minat masyarakat Indonesia yang masih kurang dan market share perbankan syariah baru 5 % dari total market perbankan secara umum.⁹

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa pada November 2016 terdapat 13 Bank Umum Syariah (BUS) hingga 2017 jumlah BUS tidak mengalami peningkatan, sementara terdapat 101 Bank Umum Konvensional.¹⁰ Bank syariah seolah seperti sulit untuk menembus dominasi perbankan konvensional, padahal mayoritas masyarakatnya adalah muslim. Hal ini dapat dibuktikan dengan sedikitnya pengetahuan dan keingintahuan masyarakat tentang perbankan syariah itu sendiri.¹¹ Sedikitnya bahkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah akan berdampak pada kesalahan persepsi-persepsi yang belum tepat terhadap keberadaan bank syariah. Kenyataan yang seperti ini merupakan ironi. Pembentukan persepsi

⁹ Dede Aji Mardani, “Peran Perbankan Syariah dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif di Indonesia”. *Jurnal al-Afkar*, Vol.1, No.1, Januari 2018.

¹⁰ www.karimconsulting.com

¹¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 188.

akan memberikan dampak kemajuan bank syariah juga akan mempengaruhi perilaku nasabah dalam berinvestasi dan mengambil dana di bank syariah.

Persepsi dirasakan sangat penting, karena persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.¹² Persepsi tentang pemahaman terhadap bank syariah akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam berinvestasi dan mengambil dana di bank syariah. Persepsi secara umum merupakan suatu tanggapan atau pandangan sesuatu terhadap hal-hal yang baru yang mungkin masih dilihat sebelah mata. Seperti lembaga keuangan syariah atau bank syariah adalah lembaga yang baru yang belum banyak nasabah mengetahui tentang perbedaan-perbedaan yang ada di lembaga keuangan syariah.

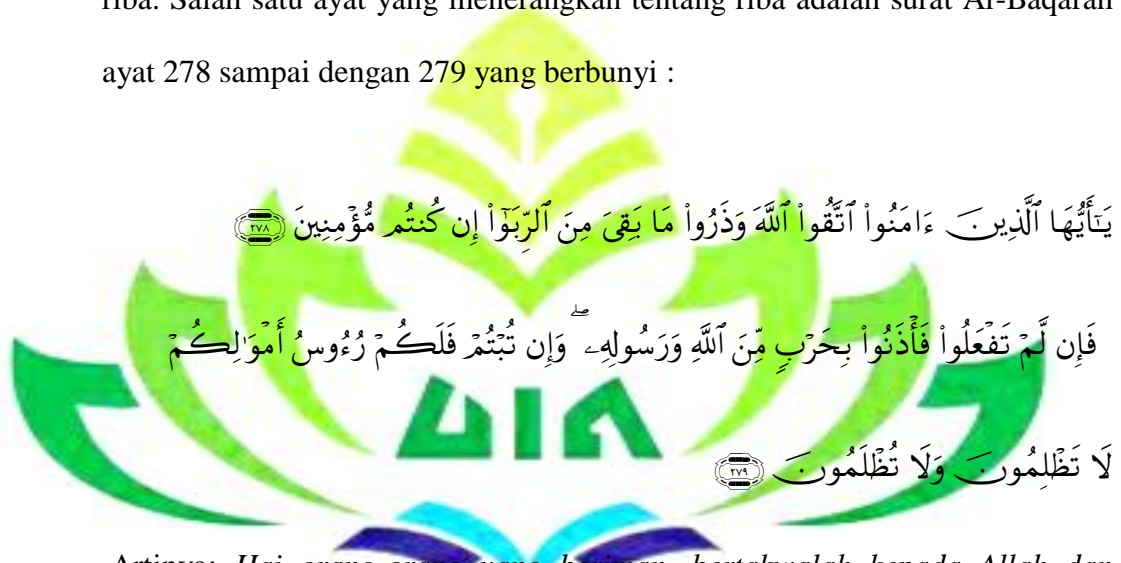
Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas yang disebut sebagai dampak dari kurangnya pengetahuan nasabah tentang lembaga keuangan syariah atau bank syariah. Hal ini didukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga tahun 2017, perbankan syariah hanya memiliki 5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional.¹³ Selain itu anggapan nasabah yang menilai lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga keuangan konvensional yang membedakan hanyalah namanya saja.

¹²Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 51.

¹³ Penelitian ini merupakan kerjasama antara Bank Indonesia dan *Center for Banking Research* (CBR)-Universitas Andalas, tersedia di: <https://www.bi.go.id>

Sehingga berdampak pada sikap masyarakat yang masih banyak menggunakan bank konvensional. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak.¹⁴

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan nilai Islam jauh dari yang namanya riba, karena Islam sangat melarang akan adanya praktik riba. Terdapat beberapa ayat suci al-qur'an yang menerangkan tentang riba. Salah satu ayat yang menerangkan tentang riba adalah surat Al-Baqarah ayat 278 sampai dengan 279 yang berbunyi :



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman(278). Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya (279).¹⁵

Perkembangan bank syariah saat ini kian marak di Indonesia, pada dasarnya lembaga yang berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak

¹⁴Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 11.

¹⁵Al-'Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV Diponegoro, 2005), h. 37.

memungut bunga dalam berbagai aspek karena disebut riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang di perdagangan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dengan cara bagi hasil. Salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

Berdasarkan hasil pra riset yang penulis lakukan di bank syariah mandiri kabupaten pringsewu, penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai bank syariah mandiri yaitu Ibu Lucy Wuriyani selaku *General Support Staff* bank syariah mandiri kabupaten pringsewu, beliau mengatakan mayoritas nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu masih mengikuti pengaruh dari budaya yang ada dilingkungan tempat tinggalnya, dikarenakan perbankan syariah sendiri dimata nasabah masih asing serta nasabah pun masih sulit untuk memahami perbankan syariah. Pengetahuan nasabah mengenai bank syariah itu masih sangat minim, masih ada nasabah yang bingung mengenai bank syariah yang sebenarnya, masih ada nasabah yang menyamakan bank syariah dengan bank konvensional. Hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor yang membuat nasabah belum sepenuhnya memperlakukan bank syariah secara total diantaranya; kurang luasnya penyebaran akan perbankan syariah dibandingkan dengan bank konvensional sehingga nasabah sendiri belum secara utuh lepas dari perbankan konvensional guna mempermudah mereka dalam melakukan transaksi pembayaran, mereka masih terbiasa dengan bank konvensional karena memang jiwa mereka lebih dekat dengan konvensional saat mereka bermitra dengan bank, bank konvensional yang pertama mereka kenal terlebih dahulu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk menganalisis lebih lanjut terkait persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah penulis melakukan pembahasan lebih mendalam lagi dengan mengangkat judul penelitian: **“Analisis Persepsi, Pengetahuan dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah”**.

D. Batasan Masalah

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas dan agar penelitian dapat dilaksanakan secara fokus maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu Penelitian ini dilakukan berkaitan dengan persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah pendanaan terhadap keberadaan bank syariah yang penulis lakukan penelitian di bank syariah mandiri kabupaten pringsewu. Jadi pada skripsi penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah pendanaan terhadap keberadaan bank syariah yang ada di bank syariah mandiri kabupaten pringsewu bukan nasabah pembiayaan atau yang lainnya.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah Persepsi Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah ?
2. Bagaimanakah Pengetahuan Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah?
3. Bagaimanakah Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah ?

F. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis peroleh dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat secara Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

b. Manfaat secara Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah. Disamping itu juga sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

2) Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang menguntungkan dan dapat memberikan informasi serta sebagai bahan rujukan penyusunan strategi marketing, edukasi dan pengembangan perbankan syariah.

3) Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan maka penulis perlu menentukan jenis penelitian apa yang harus digunakan dalam melakukan penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam kancah sebenarnya¹⁶ dengan mengangkat data-data yang ada dilapangan mengenai hal-hal yang diteliti, dimana penelitian ini penulis lakukan di bank syariah mandiri kabupaten pringsewu, lampung. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 11.

penelitian terdahulu tentang persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Pada umumnya deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.¹⁷ Penelitian deskriptif yang penulis maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah di bank syariah mandiri kabupaten pringsewu, lampung.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang

¹⁷ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 130.

diteliti, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.¹⁸

Dalam penelitian ini data diperoleh dari:

- 1) Hasil wawancara dari objek penelitian, general support staf Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung, untuk mengetahui jumlah nasabah dan sedikit gambaran mengenai persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.
- 2) Kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BSM kabupaten Pringsewu karena penulis ingin memperoleh data mengenai persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah pada BSM kabupaten Pringsewu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli.¹⁹ Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan kepustakaan, laporan, buku-buku, jurnal, artikel dan berbagai macam dokumen-dokumen lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Instansi bank syariah mandiri yang berkaitan dengan penelitian ini dan berbagai literatur lainnya yang mendukung dan memiliki relevansi dengan pembahasan.

¹⁸*Ibid*, h. 131.

¹⁹*Ibid*, h. 132.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diamati/diteliti.²⁰ Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pendanaan bank syariah mandiri kabupaten pringsewu yang berjumlah 1.200 nasabah pendanaan.²¹

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati.²² Tujuan penelitian mengambil sampel ialah: memperoleh keterangan mengenai obyeknya, dengan jalan hanya mengamati sebagian saja dari populasi. Kemudian dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dan Husein Umar sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.d^2}$$

²⁰*Ibid*, h. 133.

²¹Lucy Wuriyani, wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri Pringsewu, Pringsewu, 4 Desember 2017.

²²Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 2* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 84.

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Keseluruhan Populasi

d = Persen Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau di ingin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan general support staff BSM kabupaten Pringsewu, nasabah pendanaannya sebanyak 1200 nasabah, dan persen kelonggaran yang dapat ditolelir digunakan sebesar 10 %. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N / 1 + N.d^2 \\ &= 1200 / 1 + 1200 (0,1)^2 \\ &= 1200 / 13 = 92,3076923077 \end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel adalah 92,3076923077. Akan tetapi dibulatkan menjadi 92 orang nasabah pendanaan bank syariah mandiri. Selanjutnya teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan salah satu teknik *Nonprobability Sampling* yaitu *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²³ Sehingga dengan memakai *sampling*

²³*Ibid*, h. 11.

insidental ini penulis memperoleh data yang relevan dengan apa yang penulis teliti.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. *Observasi* atau Pengamatan

Observasi yang digunakan dalam metode ini adalah observasi *non participant* yaitu pengamatan yang dilakukan seorang peneliti terhadap objek penelitian, tanpa berperilaku seperti orang atau objek yang diteliti. Observasi yang peneliti lakukan adalah melakukan pengamatan terhadap persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu. Metode ini penulis gunakan sebagai metode penunjang untuk membuktikan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.

b. *Interview* atau Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara penulis lakukan dengan *General Support Staff* (GSS) di PT. Bank Syariah Mandiri kabupaten Pringsewu untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya. Penulis melakukan interview bebas dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja.

c. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung melakukan tanya jawab dengan

responden). Dalam penelitian ini penulis memilih angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban. Adapun skala yang dipakai adalah skala Likert.²⁴ Skala Likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. **Contoh bentuk checklist:**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bank Syariah adalah Bank terbebas dari praktik riba		√			

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

25 Orang menjawab SS 40 Orang menjawab S
 5 Orang menjawab RG 20 Orang menjawab TS
 10 Orang menjawab STS

Data ini dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut: $P = F/n \times 100$ (keterangan: dimana P

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 194.

adalah presentase; F adalah jumlah jawaban responden; n adalah sampel).

$$SS: 25/100 \times 100\% = 25\%$$

$$S: 40/100 \times 100\% = 40\%$$

$$RG: 5/100 \times 100\% = 5\%$$

$$TS: 20/100 \times 100\% = 20\%$$

$$STS: 10/100 \times 100\% = 10\%$$

Berdasarkan data tersebut 40 orang atau 40% siswa menjawab setuju.

Jadi kesimpulannya mayoritas siswa setuju jika bank syariah adalah bank yang terbebas dari praktik riba.

Data interval tersebut juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden.

SS diberi skor 5

S diberi skor 4

RG diberi skor 3

TS diberi skor 2

STS diberi skor 1

$$\text{Jumlah skor untuk 25 orang yang menjawab SS} = 25 \times 5 = 125$$

$$\text{Jumlah skor untuk 40 orang yang menjawab S} = 40 \times 4 = 160$$

$$\text{Jumlah skor untuk 5 orang yang menjawab RG} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Jumlah skor untuk 20 orang yang menjawab TS} = 20 \times 2 = 40$$

$$\text{Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab STS} = 10 \times 1 = 10$$

$$\text{Jumlah total} = 350$$

$$\text{Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item} = 5 \times 100 = 500$$

(seandainya semua menjawab SS). Jumlah yang diperoleh dari penelitian = 350. Jadi berdasarkan data diatas maka tingkat persetujuan adalah $(350:500) \times 100\% = 70\%$.

Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 350 terletak pada daerah mendekati setuju.

d. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis gunakan sebagai metode penunjang yang penulis peroleh dari buku-buku, jurnal, artikel, dan literature-literatur lainnya yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

5. Metode Pengolahan Data

Setelah data di kumpulkan melalui tahap diatas, penulis dalam mengelola datanya menggunakan beberapa langka sebagai berikut:

a. Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data atau Proses editing data dalam penelitian ini yaitu pengecekan kembali kesesuaian jawaban, relevan atau tidaknya jawaban dengan pokok permasalahan yang diteliti berkaitan dengan persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

b. Sistematis adalah melakukan pengecekan terhadap data-data atau bahan-bahan yang telah diperoleh secara sistematis, terarah dan beraturan sesuai dengan bahan pokok bahasan.²⁵

²⁵Noer Saleh, Musanet, *Pedoman Membuat Skripsi* (Jakarta: Gunung Agung, 2010), h. 17.

c. Interpretasi

Interpretasi adalah memberikan penafsiran terhadap hasil observasi sehingga memudahkan penulis untuk menganalisis dan menarik kesimpulan.²⁶ Interpretasi dalam penelitian ini berkaitan dengan persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Analisis dalam penelitian ini menggunakan kualitatif yaitu analisis data yang tidak berbentuk angka, tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih merupakan data-data yang verbal atau masih dalam keterangan-keterangan saja. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Setelah penulis memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dari lapangan lalu penulis mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran permasalahan yang ada dan menganalisis data tersebut. Analisis secara deskriptif kualitatif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti. Analisis deskriptif ini dipergunakan dengan menguraikan dan merinci kalimat-

²⁶ *Ibid*, h. 18.

kalimat yang ada dengan menggunakan pendekatan berfikir Induktif. Pendekatan berfikir induktif adalah suatu cara untuk mengambil kesimpulan dari yang khusus ke umum.²⁷ Data yang penulis peroleh dari wawancara akan penulis paparkan secara naratif deskriptif dan dianalisis sesuai dengan kemampuan yang peneliti miliki serta dengan membandingkan teori-teori yang ada dengan kenyataan dilapangan, dengan metode deduktif maupun induktif. Sedangkan data yang penulis peroleh dalam bentuk angka-angka akan penulis analisa dengan metode statistik sesuai dengan kebutuhan yang diperoleh oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini sehingga akan menghasilkan penelitian yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan standar-standar penelitian.

H. Penelitian Terdahulu

Pembahasan mengenai persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah telah banyak dilakukan penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

Elly Nur Rohmah, melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat muslim mengenai keberadaan lembaga keuangan syariah, kajian dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai keberadaan lembaga keuangan syariah. Dengan menggunakan metode penelitian *field research* dan dalam pengumpulan datanya menggunakan metode observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

²⁷Susiadi, *Metode Penelitian* (Bandar Lampung: Seksi Penerbitan Fakultas Syari'ah IAIN Raden Intan Lampung, 2014), h. 32.

persepsi masyarakat mengenai keberadaan lembaga keuangan syariah cukup baik, akan tetapi masih banyak yang ragu-ragu mengenai sistem bagi hasilnya yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai lembaga keuangan syariah.²⁸

Yulia, melakukan penelitian mengenai persepsi dan perilaku masyarakat pontianak timur terhadap perbankan syariah, kajian dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif, maka temuan dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat pontianak timur terhadap bunga bank sebanyak 88,23% informan menyatakan bahwa keberadaan fatwa MUI berkaitan keharaman bunga bank perlu ada. Perilaku masyarakat pontianak timur terhadap perbankan syariah dikelompokkan menjadi dua kelompok. Kelompok pertama, 20,58% merupakan pengguna jasa perbankan syariah, dengan alasan bahwa kedekatan jarak antara tempat tinggal dan lembaga perbankan, ingin mengetahui perbankan syariah. Kelompok kedua, 79,42% merupakan bukan pengguna jasa perbankan syariah dengan alasan gaji yang diterima melalui bank konvensional.

Mamduh, Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi, preferensi, sikap dan perilaku takmir masjid sebagian besar positif, namun demikian pada aspek perilaku hanya sebagian 48% responden secara

²⁸Elly Nur Rohmah, "Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Mengenai Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah". (Skripsi Program Muamalah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2010).

individu yang menggunakan jasa-jasa bank syariah. Adapun secara kelembagaan, 35% yang menyimpan kas masjid di bank syariah.²⁹

Anis Agustin, melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online (go-jek) di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan pelayanan dari transportasi online (go-jek). Teknik analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online terbukti bahwa dapat mempengaruhi pandangan terhadap transportasi online.³⁰

Penelitian yang penulis lakukan ini tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya adalah *Pertama* objek lebih spesifikasi, dalam penelitian ini objeknya adalah nasabah pendanaan bank syariah mandiri kabupaten pringsewu. *Kedua* metode pengumpulan data, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket, angket yang dipilih adalah angket tertutup tujuannya agar lebih mudah dalam melakukan analisis dan pembahasan. *Ketiga* variabel yang diteliti dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

²⁹Mamduh, “Analisis Persepsi, Preferensi, Sikap dan Perilaku Takmir Masjid Terhadap Bank Syariah”, (Skripsi Program Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015).

³⁰Anis Agustin, “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6 No. 9 (September 2017), h. 1-18.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Menurut bahasa, kata bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang memiliki arti meja atau tempat menukarkan uang.³¹ Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa. Sedangkan menurut arti istilah, bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dilalu lintas pembayaran dan peredaran uang.³² Menurut Kasmir, secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.³³

Bank Syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank dan Syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata Syariah dalam versi bank syariah Indonesia adalah

³¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2010), h. 497.

³² *Ibid*, h.498.

³³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.11.

aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan sesuai dengan hukum Islam.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.³⁴ Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah ini adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan yang beroperasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadis Nabi SAW.

Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008³⁵, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah adalah prinsip hukum

³⁴ *Ibid*, h.12.

³⁵ *Ibid*, h. 13.

Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.³⁶ Menurut Boesono, bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, prinsip kesetaraan dan prinsip ketentraman.³⁷ Ada catatan yang harus diingat bahwa dalam penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pemberian pinjaman, perbankan syariah menerapkan ketentuan-ketentuan yang harus dipahami atau disepakati, seperti dalam pembiayaan sebuah proyek atau berbagai jenis kegiatan bisnis lainnya, atau dengan kata lain sebuah ketentuan dibuat untuk menjadi dasar dalam mengawasi suatu kegiatan. Dampak lebih jauh diharapkan adalah agar proyek yang dibiayai tersebut jangan hanya menguntungkan satu golongan orang saja namun juga menguntungkan bagi banyak orang atau membawa kemakmuran pada berbagai pihak, serta bersifat berkelanjutan. Ada banyak pendapat yang mendefinisikan tentang perbankan syariah dan semua definisi tersebut

³⁶*Ibid*, h. 16.

³⁷Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah* (Malang: Empat Dua, 2016), h.45.

mengacu pada konsep dari isi Al-qur'an, Hadist, *Qyas*, dan *Ijma'* para ulama.³⁸

Dapat kita pahami bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari surplus unit dan menyalurkan kembali kepada defesit unit dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, tranparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

2. Karakteristik Bank Syariah

Prinsip syariah Islam dalam pengelolaan harta menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. Harta harus dimanfaatkan untuk hal-hal produktif terutama kegiatan investasi yang merupakan landasan aktivitas ekonomi dalam masyarakat. Tidak setiap orang mampu secara langsung menginvestasikan hartanya untuk menghasilkan keuntungan oleh karena itu, diperlukan suatu lembaga perantara yang menghubungkan masyarakat pemilik dana dan pengusaha yang memerlukan dana (pengelola dana). Salah satu bentuk lembaga perantara tersebut adalah bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah ialah bank yang berasaskan, antara lain pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank

³⁸ *Ibid*, h.47.

syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik, antara lain, sebagai berikut.³⁹

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya;
2. Tidak mengenal konsep *time-value of money* tetapi menerapkan *economic value of time*;
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas;
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif;
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang; dan
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berbeda dengan bank non-syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Di samping itu, bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh *imbalan* atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Suatu transaksi sesuai dengan prinsip syariah apabila telah memenuhi seluruh syarat berikut ini.⁴⁰ Transaksi tidak mengandung unsur kedzaliman dan bukan termasuk riba, tidak

³⁹ Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h.229.

⁴⁰ *Ibid*, h.230.

membahayakan pihak sendiri atau pihak lain, tidak ada unsur penipuan (*Tadlis*), perjudian (*Maisyir*), tagrir (*Gharar*), rekayasa pasar dalam *Supply* (*Ikhtikar*), rekayasa pasar dalam *Demand* (*Bai'Najasy*), suap-menyuap (*Risywah*) dan Tidak mengandung materi-materi yang diharamkan.

3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang dipergunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti NPWP, Proposal, laporan keuangan dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar di antara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja. Masyarakat perlahan-lahan telah mulai mengenal dengan jelas perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, yaitu terutama pada sistem bunga (*Interest*).⁴¹

Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang diinvestasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syariah mirip dengan *investment banking*, dimana secara garis besar produk adalah *mudharabah* (*trust financing*), dan *musyarakah* (*partnership financing*), sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk *murabahah* (jual-beli).

⁴¹*Ibid*, h. 231.

Karena bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil maka kondisi besar kecilnya bagi hasil tergantung pada besar kecilnya jual-beli yang dilakukan. Artinya semakin tinggi transaksi keuntungan yang diperoleh dari jual-beli yang dilakukan maka semakin besar bagi hasil yang diperoleh, dan begitu pula sebaliknya. Boleh jadi secara sederhana perbankan syariah menerapkan konsep “berat sama dipikul dan ringan sama dijinjing”. Sementara pada konvensional dengan sistem bunga menjadi jelas. Artinya jika seorang mendepositokan uangnya pada bank konvensional dengan tingkat suku bunga 5,5% per tahun, maka jika pada tahun-tahun tersebut terjadi krisis moneter atau kondisi ekonomi yang serba tidak menentu termasuk terjadi krisis politik.

Tabel 2.1
Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional⁴²

	BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
Akad & Aspek Legalitas	Hukum Islam dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), sekarang menjadi BASYARNAS	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)
Struktur Organisasi	Ada DSN dan DPS	Tidak ada DSN dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip Operasional	Bagi hasil, jual-beli dan Sewa.	Perangkat bunga
Tujuan	Profit dan falah oriented	Profit oriented
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitur-Kreditur

⁴²Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 29.

Memang konsep manajemen yang bergaya kapitalis menerapkan konsep seseorang dibayar berdasarkan kompetensinya. Artinya semakin tinggi kompetensi seseorang maka semakin besar gaji yang diperoleh.

4. Dasar Hukum Bank Syariah

Eksistensi perbankan syariah dalam sistem perbankan nasional didasari oleh kesadaran dan kebutuhan umat Islam yang ingin menjalankan aktifitas ekonomi yang sesuai dengan tuntutan agama serta optimalisasi potensi ekonomi masyarakat luas. Kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam atau bank syariah. Bank syariah lahir di Indonesia, yang gencarnya, pada sekitar tahun 90-an. Bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup baik dan eksistensinya pun semakin kuat dengan adanya landasan hukum perbankan syariah yang tertuang didalam Undang-undang perbankan syariah, yaitu⁴³ Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Keberadaan bank syariah semakin mapan setelah diundangkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Berdasarkan Pasal 4 UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan

⁴³Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014), h. 25.

usahnya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. Bank syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitulmaal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah atau ta'zir) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).

5. Peranan Bank Syariah

Sistem lembaga keuangan, atau yang lebih khusus lagi disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara, telah menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan bangsa. Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam tentu saja menuntut adanya sistem baku yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya. Termasuk di antaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat.

Keberadaan perbankan Islam di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah lahirnya Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang direvisi melalui UU No. 10 Tahun 1998 dan disempurnakan dengan

UU No. 21 Tahun 2008.⁴⁴ Berbicara tentang peranan sesuatu, tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukan sesuatu itu. Diantara peranan bank syariah secara khusus secara nyata dapat terwujud dalam aspek-aspek berikut:⁴⁵

1. Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan. Disamping itu, bank syariah perlu mencontoh keberhasilan Sarekat Dagang Islam, kemudian ditarik keberhasilannya untuk masa kini (nasionalis, demokratis, religius, ekonomis).
2. Memberdayakan ekonomi umat dan beroperasi secara transparan. Artinya, pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerakyatan, dan upaya ini terwujud jika ada mekanisme operasi yang transparan.
3. Memberikan *return* yang lebih baik. Artinya investasi di bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai *return* (keuntungan) yang diberikan kepada investor. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu memberikan *return* yang lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional. Disamping itu, nasabah pembiayaan akan memberikan bagi hasil sesuai dengan keuntungan

⁴⁴*Ibid*, h.27.

⁴⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 9.

yang diperolehnya. Oleh karena itu, pengusaha harus bersedia memberikan keuntungan yang tinggi kepada bank syariah.

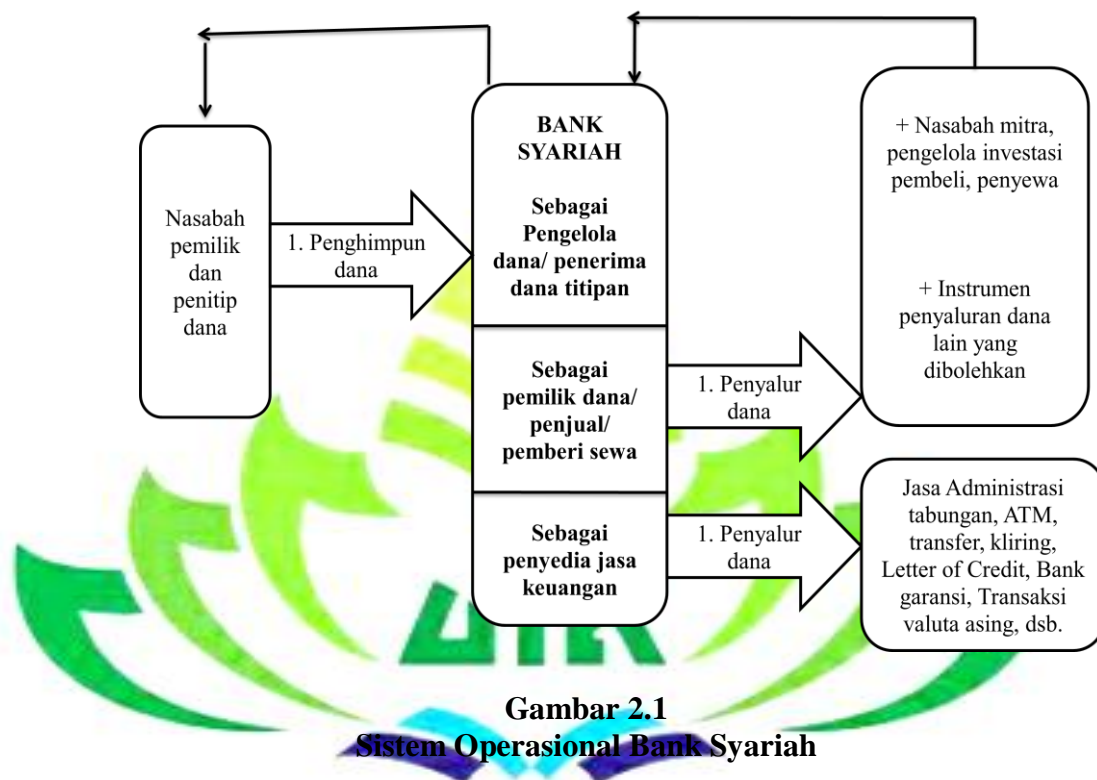
4. Mendorong penurunan spekulasi di pasar keuangan. Artinya, bank syariah mendorong terjadinya transaksi produktif dari dana masyarakat. Dengan demikian, spekulasi dapat ditekan.
5. Mendorong pemerataan pendapatan. Artinya, bank syariah bukan hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, namun dapat mengumpulkan dana Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS). Dana ZIS dapat disalurkan melalui pembiayaan *Qardul Hasan*, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pada akhirnya terjadi pemerataan ekonomi.
6. Peningkatan efisiensi mobilisasi dana⁴⁶. Artinya, adanya produk *al-mudharabah*, *al-musyarakah*, berarti terjadi kebebasan bank untuk melakukan investasi atas dana yang diserahkan oleh investor, maka bank syariah sebagai *financing arranger*, bank memperoleh komisi atau bagi hasil, bukan karena *spread* bunga.
7. Uswah hasanah implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank.

Dalam menjalankan perannya tersebut, bank syariah akan lebih realistis jika bank syariah tersebut mampu menjalankan kegiatannya secara maksimal.

⁴⁶ *Ibid*, h.10.

6. Sistem Operasional Bank Umum Syariah

Sistem operasional bank syariah dapat digambarkan seperti dibawah ini ditunjukkan dengan mekanisme dengan alur sebagai berikut:⁴⁷

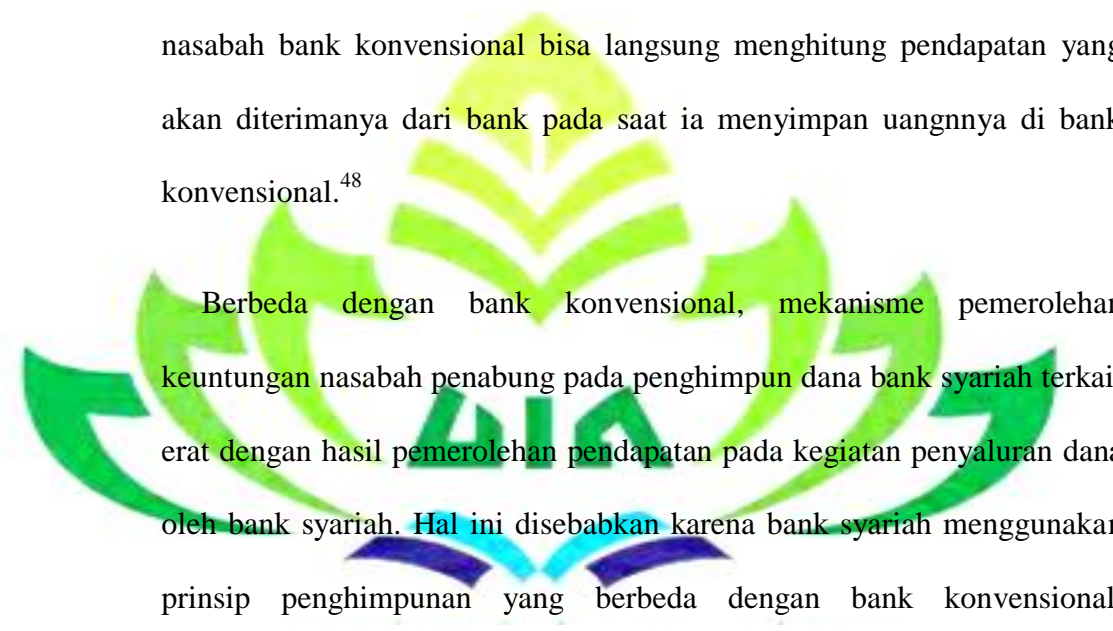


Dengan demikian, sistem operasional bank syariah dapat disimpulkan terdiri atas sistem penghimpunan dana, sistem penyaluran dana yang dihimpun, dan sistem penyediaan jasa keuangan. Jika dibandingkan dengan antara sistem operasional bank syariah dengan bank konvensional, perbedaannya terletak pada mekanisme pemerolehan keuntungan pada pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran

⁴⁷ Rizal Yahya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h.50.

dana bank. Mekanisme pemerolehan pendapatan pada bank konvensional menggunakan sistem bunga, yaitu sistem yang menjanjikan pihak yang menyimpan uangnya atau yang menyalurkan dananya dengan persentase tertentu terhadap dana yang disimpan atau disalurkan.

Dengan demikian, pemerolehan pendapatan oleh penabung atas uang yang ditabungkan tidak memiliki kaitan dengan pendapatan yang diperoleh bank dari mekanisme penyaluran dananya. Dalam hal ini, nasabah bank konvensional bisa langsung menghitung pendapatan yang akan diterimanya dari bank pada saat ia menyimpan uangnya di bank konvensional.⁴⁸



Berbeda dengan bank konvensional, mekanisme pemerolehan keuntungan nasabah penabung pada penghimpun dana bank syariah terkait erat dengan hasil pemerolehan pendapatan pada kegiatan penyaluran dana oleh bank syariah. Hal ini disebabkan karena bank syariah menggunakan prinsip penghimpunan yang berbeda dengan bank konvensional. Demikian juga halnya dengan pemerolehan pendapatan bank dari kegiatan penyaluran dana kepada nasabah yang dibiayai.

7. Konsep Dasar Operasional Sistem Syariah

Kerangka kegiatan Muamalat secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu politik, sosial dan ekonomi. Dari ekonomi dapat

⁴⁸*Ibid*, h. 53.

diambil tiga turunan lagi yaitu: konsumsi, simpanan dan investasi. Berbeda dengan sistem lainnya, Islam mengajarkan pola konsumsi yang *moderat* (tengah-tengah), tidak berlebihan tidak juga keterlaluhan. Lebih jauh, dengan tegas Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 27 melarang terjadinya perbuatan *tabdzir* (pemborosan).⁴⁹ “*sesungguhnya orang-orang yang melakukan itu adalah saudara-saudara syaitan*”.

Doktrin Al-Qur'an ini secara ekonomi dapat diartikan mendorong terpupuknya surplus konsumen dalam bentuk simpanan, untuk dihimpun, kemudian dipergunakan dalam membiayai investasi, baik untuk perdagangan, produk dan jasa. Dalam konteks inilah kehadiran lembaga keuangan mutlak adanya, karena ia bertindak sebagai *intermediari* antara pola konsumsi, simpanan, investasi dan lembaga keuangan.

Keberadaan lembaga keuangan dalam Islam adalah vital karena kegiatan bisnis dan roda ekonomi tidak akan berjalan tanpanya. Untuk mendapatkan persepsi yang jelas tentang konsep Islam dalam lembaga keuangan, khususnya bank. Suatu hal yang sangat disesalkan sampai dewasa ini, bahwa masih terdapat beberapa kalangan yang melihat Islam sebagai hambatan dalam pembangunan ekonomi. Pandangan ini sungguhpun berasal dari para pemikir Barat namun tidak sedikit juga intelektual Muslim yang meyakinkannya. Hampir dapat dipastikan kesimpulan yang agak tergesa-gesa ini timbul sebagai akibat dari salah pandangan terhadap Islam sebagai suatu agama yang terisolasi oleh

⁴⁹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2010), h.68.

masalah-masalah ritual, bukan sebagai sistem yang komprehensif dan mencakup seluruh aspek kehidupan termasuk didalamnya ekonomi.

8. Prinsip-prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Delapan belas tahun sejak diundangkannya pada Lembaran Negara, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bagi Hasil, yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, dan kemudian disempurnakan lagi dengan revisi kembali dengan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah dan lembaga keuangan non-bank secara kuantitatif tumbuh dengan pesat. Pertumbuhan yang pesat secara kuantitatif tanpa diikuti dengan peningkatan kualitas ternyata telah menimbulkan dampak negatif yang tidak kecil. Di sana sini ada saja keluhan tentang pelayanan yang tidak memuaskan dari lembaga keuangan syariah, bahkan sudah mulai banyak Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang menghadapi Kesulitan.

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung risiko usaha dan berbagi hasil usaha antara: pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (*mudharib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam tersebut ditentukan oleh hubungan **aqad** yang terdiri dari lima konsep

dasar Aqad.⁵⁰ Bersumber dari lima konsep dasar inilah dapat ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah untuk dioperasikan. Kelima konsep tersebut adalah:

1. Sistem Simpanan Murni (*al-Wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadiah*. Fasilitas *al-Wadiah* biasanya diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito. Dalam dunia perbankan konvensional *al-Wadiah* identik dengan giro.

2. Bagi hasil (*Syirkah*)⁵¹

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *musyarakah* dan *mudharabah*. *Musyarakah* adalah salah satu produk bank syariah yang mana terdapat dua pihak atau lebih yang

⁵⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 83.

⁵¹ *Ibid*, h. 85.

bekerja sama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama di mana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Dalam hal ini seluruh pihak yang bekerja sama memberikan kontribusi yang dimiliki baik itu dana, barang, *skill*, ataupun aset-aset lainnya. *Mudharabah* adalah kerja sama dua orang atau lebih dimana pemilik modal memberikan mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan. Lebih jauh prinsip *mudharabah* dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

3. Prinsip Jual-Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, di mana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang akan dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

4. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya. (2) *bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik*

merupakan penggabungan sewa dan beli, di mana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

B. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan - hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga membentuk proses berpikir yang membentuk informasi, informasi tersebut diolah dan interpretasikan menjadi sebuah persepsi. Pengertian persepsi adalah proses dimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan.⁵² Masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut. Sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan.

⁵²Philip kottler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas (Jakarta: Erlangga, 2008), h.179.

Berbagai ahli memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Winardi sebagaimana yang dikutip dalam buku perilaku konsumen yang ditulis oleh Nugroho “Persepsi sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan – rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikan kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali milieu (lingkungan pergaulan) hidupnya”.⁵³

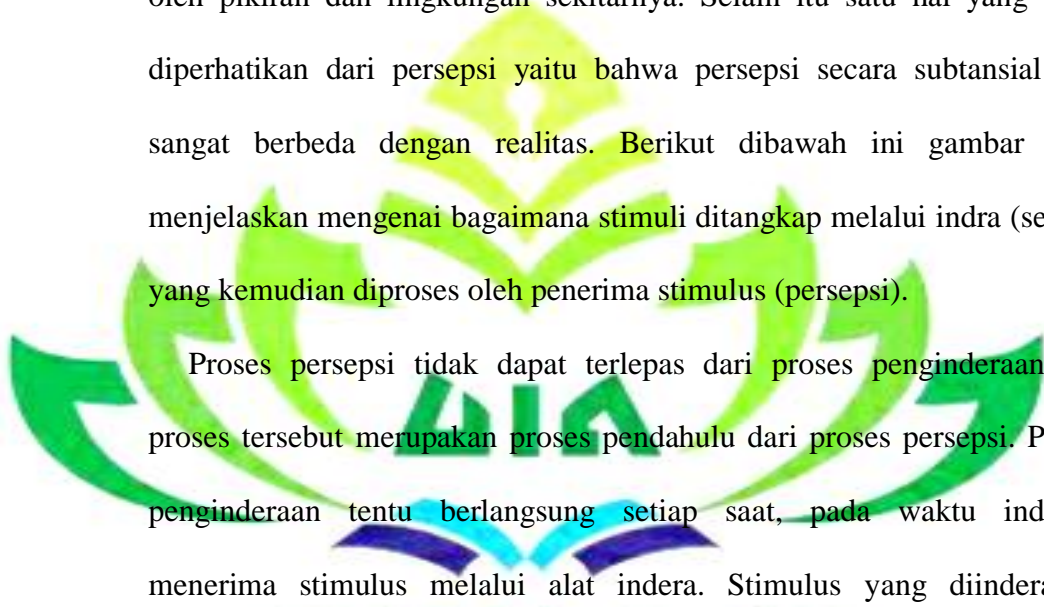
Adapun menurut Young persepsi merupakan aktivitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada obyek – obyek fisik maupun obyek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. Sensasi – sensasi dari lingkungan akan diolah bersama – sama dengan hal – hal yang telah dipelajari sebelumnya baik hal itu berupa harapan – harapan, nilai – nilai, sikap, ingatan dan lain-lain.⁵⁴ Persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan yang lain. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi adalah

⁵³Nugroho J Setiadi, *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h.91.

⁵⁴Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), h.87.

tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.⁵⁵

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan syaraf dan otak. Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. Persepsi yang dibentuk oleh seorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi yaitu bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas. Berikut dibawah ini gambar yang menjelaskan mengenai bagaimana stimuli ditangkap melalui indra (senasi) yang kemudian diproses oleh penerima stimulus (persepsi).



Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan tentu berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera. Stimulus yang diindera itu kemudian oleh individu diorganisasi dan interpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti tentang yang dindera itu, dan proses ini disebut persepsi. Oleh sebab itu, persepsi merupakan proses psikologis yang sangat kompleks yang melibatkan aspek fisikologis manusia. Dalam prosesnya, psikologis memiliki peranan yang sangat penting dimulai dari

⁵⁵Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h.304.

adanya aktivitas memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan sehingga individu dapat memberikan makna atas suatu objek.⁵⁶

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya, sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor.

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan saraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

⁵⁶Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasinya pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.97.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.⁵⁷

1. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

- a. Fisiologis. Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- b. Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Fungsi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
- c. Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance

⁵⁷ Kurniati, "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di DIY". *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume 2 No. 2 (Maret 2012), h.242-243.

merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dikatakan sebagai minat.

- d. Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- e. Pengetahuan dan Ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam arti luas.
- f. Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.

2. Faktor Eksternal.

Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah: kuran dan penempatan dari obyek atau stimulus, warna dari obyek-

obyek, keunikan dan kontras stimulus, intensitas dan kekuatan dari stimulus, serta motion atau gerakan.⁵⁸

3. Proses Terjadinya Persepsi

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk di persepsi. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai proses psikologis.⁵⁹ Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua stimulus mendapat respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Individu menerima bermacam-macam stimulus yang

⁵⁸ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), h.102.

⁵⁹ Putu Sihendra, "Analisa Tingkat Preferensi Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Budung Terhadap Perumahan Menyongsong Pupem Baru". *Jurnal Teknik Sipil*, Vol 11No.2 (Februari 2007), h.124.

datang dari lingkungan. Tetapi tidak semua stimulus akan diperhatikan atau akan diberikan respon. Individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya, dan disini berperannya perhatian. Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut. Proses persepsi dimulai dari proses menerima rangsangan, menyeleksi, mengorganisasi, menafsirkan, mengecek dan reaksi terhadap rangsangan.⁶⁰ Rangsangan dari proses persepsi dimulai dari penangkapan indera terhadap objek persepsi. Ada dua jenis proses persepsi, yaitu:

a. Proses fisik

Proses persepsi dimulai dari pengindraan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada syaraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran. Proses ini disebut juga dengan proses fisiologis.

b. Proses psikologis

Proses pengolahan data pada syaraf sensorik otak akan menyebabkan reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, atau apa yang diraba.

Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut. Skema tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

⁶⁰Sehani, "Analisis Persepsi dan Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah". *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol. 13 No.1 2017, h. 1-18.

L — S — O — R — L

L = Lingkungan

S = Stimulus

O = Organisme atau individu dan R = Respon

Namun demikian masih ada pendapat atau teori yang melihat kaitan antara lingkungan atau stimulus dengan respon individu. Skema tidak seperti yang dikemukakan di atas, tetapi berbentuk lain, yaitu:

L — S — R — L

L = Lingkungan

S = Stimulus

R = Respon

Dalam skema tersebut terlihat bahwa organisme atau individu tidak berperan dalam memberikan respon terhadap stimulus yang mengenainya.

4. Aspek-aspek Persepsi

Pada hakikatnya sikap adalah mencerminkan suatu interaksi dari proses untuk mencapai tujuan sistem. Komponen-komponen sikap tersebut Rahmat Hidayat menyatakan bahwa persepsi itu mengandung tiga komponen yang membentuk struktur sikap,⁶¹ yaitu:

- 1.) Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.

⁶¹ Rahmat Hidayat, *Efisiensi Bank Syariah: Teori dan Praktik* (Jakarta: Gramedia Publishing, 2014), h. 90.

- 2.) Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.
- 3.) Komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.⁶²

5. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif

Persepsi positif adalah penilaian individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan, persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi negatif seseorang dapat muncul karena adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, sedangkan persepsi positif karena adanya kepuasan.

⁶²*Ibid*, h. 92.

C. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan suatu pembelajaran yang diperoleh seseorang dari sebuah pengalaman. Pengetahuan nasabah merupakan informasi yang disimpan oleh nasabah dalam benak ingatan. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia yang diperoleh dari pengalaman hidupnya, yang menjadi acuan dalam pembentukan sikap seseorang. Pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, keyakinan, sosial, lingkungan dan sebagainya.

Pengetahuan (*Knowledge*) adalah informasi yang diberikan kepada seseorang subjek mengenai kebenaran atau ketepatan reaksinya. Prinsip penting dari jenis belajar ini menyatakan bahwa mempelajari asosiasi bisa dipermudah dengan jalan memberikan kepada orang yang tengah belajar itu informasi mengenai kemajuannya, baik segera setelah ia membuat pilihan atau pada akhir satu seri pilihannya.⁶³

Gaffar mendefinisikan pengetahuan, pengetahuan adalah sejumlah pengalaman dengan berbagai macam informasi yang tersimpan dalam ingatan.⁶⁴ Menurut Wawan pengetahuan yang mencakup dalam dominan kognitif ada enam tingkatan⁶⁵ yaitu:

⁶³ Andrian Sutedi, *Pasar Modal Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 121.

⁶⁴ Anggita Novita, "Analisis Motivasi, Persepsi, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank". *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No.3 (September 2015), h. 1330-1340.

⁶⁵ Eko Yuliawan, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Bank Syariah Cabang Bandung". *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 1 No.01 (April 2011), h.21-30.

1. Tahu (*Know*) Tahu diartikan mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya setelah mengamati sesuatu sehingga merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah
2. Memahami maksudnya sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang obyek yang diketahui dan dapat menginterpretasikannya sehingga orang paham.
3. Aplikasi, Analisis, Sintesis dan Evaluasi.

Ilmu pengetahuan merupakan pengetahuan yang bertujuan mencapai kebenaran ilmiah tentang objek tertentu yang diperoleh melalui pendekatan atau cara pandang (*Approch*), metode (*methode*), dan sistem tertentu. jadi pengetahuan tentang yang benar tidak dapat dicapai secara langsung dan bersifat khusus.

Objek ilmu pengetahuan itu ada yang bersifat materi (objek materi) dan ada yang berupa bentuk (objek forma). Objek materi adalah sasaran materil suatu penyelidikan, pemikiran, atau penelitian keilmuan, bisa berupa benda-benda materil maupun nonmateril, bisa pula berupa masalah-masalah, ide-ide, dan konsep-konsep.⁶⁶ Objek materi maupun nonmeteril, sebenarnya merupakan suatu substansi yang tidak begitu saja dengan mudah diketahui. Kenyataan tersebut mempersulit memahami maknanya. Dalam upaya mengetahui maknanya, orang selalu melakukan pendekatan-pendekatan secara cermat dan bertahap berdasarkan kemampuan seseorang. Cara pendekatan inilah yang selanjutnya dikenal sebagai objek forma atau cara pandang. Cara pandang ini

⁶⁶ Abdullah Idi, *Sosiologi Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 33.

berkonsentrasi pada satu segi saja, sehingga menurut aspek yang satu ini kemudian tergambarlah lingkup suatu pengetahuan mengenai sesuatu hal menurut segi tertentu. dengan kata lain, tujuan pengetahuan sudah ditentukan. Manusia sebagai objek materi, dan segi kejiwaan, keragaan, keindividuan, kesosialan, dan dari segi dirinya sebagai makhluk Tuhan, masing-masing menentukan lingkup dan wawasannya sendiri yang berbeda.

Karenanya, suatu hal yang wajar bila pengetahuan yang diperoleh manusia juga berbeda-beda.⁶⁷ Bagi ilmu pengetahuan, perbedaan pengetahuan yang dihasilkan masing-masing segi itu justru harus seperti itu, karena dengan demikian pengetahuan tentang manusia tadi semakin lengkap dan jelas. Jika ditinjauannya berbeda, tetapi hasilnya sama, ini menunjukkan bahwa cara menentukan hal itu tidak benar, dan ini akan mempengaruhi tahapan-tahapan selanjutnya. Dalam keadaan demikian, terjadi *overlapping* yang akan membuat kerancuan. *Overlapping* bukan tidak perlu sama sekali, tetapi jika harus dilakukan maka seharusnya diposisikan sekedar sebagai referensi saja. Suatu pendekatan menurut segi tertentu seharusnya dilakukan secara sistematis dan konsisten sesuai dengan “benang merah” lingkkupannya. Menurut objek formanya, ilmu pengetahuan itu berbeda-beda dan banyak jenis sifatnya. Ada yang tergolong ilmu pengetahuan *fisis* (ilmu pengetahuan alam), ilmu pengetahuan *non fisis* (ilmu pengetahuan sosial dan humaniora serta ilmu pengetahuan *fisis* termasuk ilmu pengetahuan yang bersifat kuantitatif,

⁶⁷ *Ibid*, h.34

sementara itu ilmu pengetahuan *nonfisis* merupakan ilmu pengetahuan yang bersifat kualitatif).

Beberapa sumber pengetahuan yang dianggap mampu memberikan informasi untuk pembentukan ilmu pengetahuan, yaitu:

Pertama, *intuisi* merupakan suatu kemampuan atau daya naluriah atau daya firasat yang dapat menghasilkan imajinasi cemerlang tentang suatu kejadian yang akan terjadi secara cepat. Seseorang memiliki daya intuitif yang kuat secara mengesankan dapat meramalkan atau memprediksikan sesuatu yang terjadi secara tepat.⁶⁸ Akan tetapi, daya atau kemampuan memprediksi itu sulit menjadi atau dijadikan sumber pengetahuan/kebenaran karena terhadap hasil putusan intuitif tidak dapat dilakukan pada saat dikemukakan.

Kedua, *kitab suci* diperlakukan sebagai sumber pengetahuan dan kebenaran bagi pengikutnya. Dalam kebenaran kitab-kitab suci, tiap manusia mempunyai suatu agama yang diyakini. Kitab suci diharapkan dapat membimbing dari jalan kesesatan dan kenistaan. Dadang Kahmad mengatakan bahwa pemahaman manusia, memiliki dua segi membedakan dari perwujudannya yang pertama adalah segi kejiwaan, yaitu suatu kondisi subjektif atau kondisi dalam jiwa manusia, berkenaan dengan apa yang dirasakan oleh penganut agama. Dan yang kedua adalah segi objektif, yaitu keadaannya muncul ketika agama dinyatakan oleh penganutnya dalam berbagai ekspresi, baik ekspresi teologi, ritual maupun persekutuan. Kebeneran pengetahuan tidak terletak pada hasil

⁶⁸ *Ibid*, h. 35.

pengujian dan pemeriksaan ilmiah terhadapnya, melainkan karena diterimanya berdasarkan kepercayaan sebagai wahyu ilahi.

Ketiga, *tradisi* merupakan sumber yang paling menonjol dan berpengaruh. Hal ini disebabkan karena anggapan bahwa tradisi mengandung pengetahuan yang arief dan bijaksana. Karena itu biasanya anggota masyarakat terus diminta memelihara dan meneruskan tradisi.

Keempat, *common sense* merupakan pengetahuan yang dimiliki secara umum oleh masyarakat, namun dasar dan sumbernya tidak diketahui. Pengetahuan tidak dapat dibuktikan kebenarannya, namun perlu dibuktikan. *Common sense* sangat memengaruhi perilaku individual dan sosial seseorang.

Kelima, *ilmu pengetahuan ilmiah*. Metode ilmiah dijadikan cara umum yang digunakan dalam mencapai jawaban tentang fenomena yang ada di alam ini. Ternyata dengan cara ini, ilmu dengan metodenya mampu menguraikan dan menjelaskan lebih banyak rahasia fenomena alam yang terpendam. M.Cholil Mansyur mengatakan bahwa masyarakat merupakan kebulatan daripada perhubungan dalam hidup bermasyarakat.⁶⁹

Ilmu pengetahuan dalam hal ini merupakan suatu sistem dari berbagai pengetahuan yang masing-masing, mengenai suatu lapangan pengalaman tertentu yang disusun sedemikian rupa berdasarkan asas-asas tertentu, sehingga menjadi kesatuan suatu sistem dari berbagai pemeriksaan yang dilakukan secara teliti memakai metode tertentu (induksi, deduksi).⁷⁰

⁶⁹ *Ibid*, h. 36.

⁷⁰ *Ibid*, h. 37.

Wila Huki mengatakan bahwa ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui penggunaan metode ilmiah mempunyai beberapa ciri. Pertama, hasil yang dapat diperiksa dan diuji. Metode yang digunakan dalam pengumpulan dan pengkajian data yang masuk serta proses kesimpulan/konsklusi, secara terbuka dapat dilihat, ditimbang, diukur, dihitung, dan diperiksa ketetapanannya oleh peneliti lain. Oleh karena itu didasarkan pada data yang dapat diuji dan diperiksa serta menggunakan metode yang tepat, ilmu hanya mengaitkan diri dengan masalah yang jawabannya dapat diperiksa dan diuji.

Kedua, netralis etis, dimana ilmu adalah pengetahuan yang selanjutnya dapat digunakan untuk beraneka ragam kebutuhan. Setiap pengguna pengetahuan ilmiah mengharuskan pemakaiannya untuk memilih sejumlah nilai, yaitu apa yang dianggap paling penting dan baik.

Ketiga, universalisme, dimana ilmu merupakan salah satu ciri ilmu yang menuntut agar yang dicapai melalui usaha-usaha ilmiah secara sah, haruslah berlaku di mana saja dalam konteks yang sama. Hal ini berarti bahwa keabsahan ilmiah tidak ditentukan oleh kepentingan ras, kelompok maupun kepentingan ideologi politik.

Keempat, individualisme, dimana nilai menuntut kepada peneliti dan para pengabdian ilmu senantiasa melandaskan diri pada batasan-batasan ilmu dan tidak tersembunyi dibalik otoritas kemansyuran seorang atau pandangan mayoritas.

D. Sikap

1. Pengertian Sikap

Sikap dapat didefinisikan sebagai kesediaan bereaksi atau diarahkan terhadap suatu objek. Sikap memiliki pengertian sebagai evaluasi menyeluruh, intensitas, dukungan dan kepercayaan merupakan sifat penting dari sikap. Pencarian informasi dan evaluasi yang luas atas berbagai kemungkinan akan menghasilkan pembentukan suatu sikap terhadap alternatif-alternatif yang dipertimbangkan.⁷¹ Seseorang dilahirkan tidak membawa sikap akan tetapi sikap itu terbentuk sepanjang perkembangannya. Jadi inti dari sikap adalah hasil pola pikir seseorang.

Sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap sesuatu. “Sesuatu” itu bisa benda, kejadian, situasi, orang atau kelompok. Kalau timbul terhadap sesuatu itu adalah perasaan senang, maka disebut sikap positif, sedangkan kalau perasaan tak senang, adalah sikap negatif.

Sikap dinyatakan dalam tiga domain ABC, yaitu *Affect*, *Behaviour*, dan *Cognition*. *Affect* adalah perasaan yang timbul (senang, tak senang), *Behaviour* adalah perilaku yang mengikuti perasaan itu (mendekat, menghindari), dan *Cognition* adalah penilaian terhadap objek sikap (bagus, tidak bagus).⁷²

⁷¹ Philip Kotler, *Op.Cit.* h.181.

⁷² Sarlito Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.201.

Manusia dapat mempunyai bermacam-macam sikap terhadap bermacam –macam hal (objek sikap). Contoh- contoh dibawah ini akan menunjukkan apakah yang sebenarnya dimaksud dengan sikap-sikap tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Bagi seorang umat Muslim, daging babi adalah haram. Kalau kepadanya dikatakan bahwa sosis yang sedang dikunyahnya adalah daging babi, maka bisa jadi akan timbul perasaan mual (*affect*), dan makanan itu akan dimuntahkan (*behavior*), karena dia pikir dia sedang makan sesuatu yang menjijikkan (*cognition*).

Sikap yang dianut oleh banyak orang yang disebut sikap sosial, sedangkan sikap yang dianut hanya oleh satu orang tertentu saja yang disebut sikap individual. Sikap sosial adalah sikap yang ada pada kelompok orang yang ditujukan pada suatu objek yang menjadi perhatian seluruh anggota kelompok tersebut. Misalnya, bangsa Indonesia mempunyai sikap positif terhadap bendera merah-putih. Sementara itu, sikap individual adalah sikap yang khusus terdapat pada satu-satu orang terhadap objek yang menjadi perhatian orang yang bersangkutan. Misalnya, seorang murid sekolah lebih menyukai guru fisiknya daripada guru sejarahnya.

2. Komponen-komponen Sikap.

Ada tiga komponen pembentuk sikap, yaitu:⁷³

1. Komponen kognitif. Komponen kognitif dapat dipahami sebagai komponen kepercayaan yang didasari oleh pengetahuan, persepsi dan pengalaman mengenai suatu objek.
2. Komponen afektif. Komponen afektif yaitu emosi-emosi yang ada pada diri seseorang dalam kaitannya dengan suatu objek.
3. Komponen konotif dipahami sebagai kesiapan untuk berperilaku tertentu yang didasari oleh suatu sikap tertentu.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap

Pada saat seseorang melakukan interaksi sosial, seseorang tersebut membentuk pola sikap tertentu terhadap obyek yang dihadapinya. Beberapa faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap. Antara lain:⁷⁴

1. Pengalaman Pribadi: Pengalaman pribadi yang kuat akan dapat menjadi dasar pembentukan sikap. Sikap akan lebih mudah terbentuk jika pengalaman pribadi itu melibatkan faktor emosional.
2. Pengaruh Kebudayaan: Kebudayaan yang ada dimana seseorang tinggal dan dibesarkan memiliki arti yang mendalam pada pembentukan sikap orang tersebut. Disadari atau tidak kebudayaan

⁷³Ratih hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.85.

⁷⁴*Ibid*, h.87.

telah menanamkan arah sikap seseorang terhadap berbagai masalah yang sedang dihadapinya.

3. Pengaruh Orang yang dianggap Penting: Pada masyarakat Indonesia cenderung lebih mempunyai sikap yang searah atau konformis kepada orang yang dianggapnya penting. Kecenderungan seperti ini lebih di pengaruhi oleh motivasi berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting oleh individu tersebut.
4. Media massa: Sebagai sarana komunikasi, berbagai bentuk media masa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain sebagainya mempunyai pengaruh dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Media masa membawa perilaku pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengartikan opini individu. Adanya informasi baru mengenai suatu hal akan memberikan landasan kognitif bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut.
5. Tingkat pendidikan: Prestasi belajar yang didapatkan oleh seorang individu bisa digunakan untuk mengetahui taraf kemampuannya, dari individu tersebut masuk sekolah hingga pendidikan terakhir yang dia capai. Dengan pendidikan memungkinkan seseorang mendapatkan pengalaman, pengetahuan, baik secara otomatis maupun praktis mengenai objek sikap mengenai individu tersebut.
6. Pengaruh Emosional dan Pengaruh Tokoh Agama: Emosi berfungsi sebagai penyaluran dan pengalihan bentuk mekanisme

pertahanan ego. Tokoh agama memiliki peran dalam perubahan sikap atau masyarakat tertentu. pengaruh ini didasarkan pada kondisi budaya tempat masyarakat tersebut bertempat tinggal.

4. Proses Pembentukan dan Perubahan Sikap

Sikap terbentuk dari tiga struktur sikap yang mempengaruhi pertimbangan atau pengolahan persepsi individu terhadap suatu objek yang ditunjukkan dalam perilaku.⁷⁵ Sikap sosial suatu masyarakat terbentuk dari interaksi individu, dimana masing-masing saling mempengaruhi dan terjadi hubungan timbal balik yang bisa mempengaruhi pola perilaku masing-masing individu sebagai anggota masyarakat. Sikap dapat terjadi melalui empat macam cara:⁷⁶

1. Adopsi; kejadian-kejadian dan peristiwa-peristiwa yang terjadi berulang-ulang dan terus-menerus, lama kelamaan secara bertahap diserap ke dalam diri individu dan mempengaruhi terbentuknya suatu sikap.
2. Deferensiasi: dengan berkembangnya inteligensi, bertambahnya pengalaman, sejalan dengan bertambahnya usia, maka ada hal-hal yang tadinya dianggap sejenis, sekarang dipandang tersendiri lepas dari jenisnya.

⁷⁵*Ibid*, h.88.

⁷⁶Sarlito Sarwono,*Op.Cit.* h.203.

3. Integrasi: pembentukan sikap disini terjadi secara bertahap, dimulai dengan berbagai pengalaman yang berhubungan dengan satu hal tertentu sehingga terbentuk sikap mengenai hal tersebut.
4. Trauma: trauma adalah pengalaman yang tiba-tiba, mengejutkan yang meninggalkan kesan mendalam pada jiwa orang yang bersangkutan.

Pembentukan sikap tidak terjadi demikian saja, melainkan melalui suatu proses tertentu, melalui kontak sosial terus-menerus antara individu dengan individu-individu lain di sekitarnya. Dalam hubungan ini, faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap adalah:

1. Faktor Internal: yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri orang yang bersangkutan, seperti faktor pilihan.
2. Faktor Eksternal: selain faktor-faktor yang terdapat dalam diri sendiri, maka pembentukan sikap ditentukan pula oleh faktor-faktor yang berada diluar, yaitu sifat objek, sikap itu sendiri, bagus atau jelek dan sebagainya. Kewibawaan. Media komunikasi. Situasi pada saat sikap itu dibentuk. Sifat orang-orang atau kelompok yang mendukung sikap tersebut.

5. Hubungan Antara Persepsi dan Sikap

Sikap merupakan suatu evaluasi positif atau negatif terhadap objek atau permasalahan tertentu yang berhubungan dengan lingkungan. Sikap ini dipengaruhi oleh persepsi dan kognisi lingkungan, akan tetapi sikap terhadap lingkungan ini mampu pula mempengaruhi persepsi dan kognisi

lingkungan. Komponen kognisi akan menjawab apa yang dipikirkan atau dipersepsikan tentang objek. Komponen afeksi menjawab pertanyaan tentang apa yang di rasakan (positif atau negatif) terhadap objek. Dan komponen konasi akan menjawab pertanyaan bagaimana kesediaan atau kesiapan untuk bertindak pada objek.⁷⁷ Selanjutnya bahwa ketiga komponen itu tidak berdiri sendiri, akan tetapi menunjukkan bahwa manusia merupakan suatu sistem kognitif. Hal ini berarti bahwa yang dipikirkan seseorang tidak akan terlepas dari perasaannya. Aspek kognisi merupakan aspek penggerak perubahan karena informasi yang diterima menentukan perasaan dan kemauan untuk berbuat. Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi, yang banyak dipengaruhi oleh faktor personal individu (seperti minat, kepentingan, pengetahuan, kebiasaan mengamati, dan pengalaman), faktor sosial, dan budaya, dan faktor lingkungan fisik. Melalui komponen kognisi akan timbul ide, kemudian konsep mengenai apa yang dilihat.

E. Hubungan Pengetahuan, Persepsi dan Sikap

Ferguson menyatakan terdapat asumsi bahwa respon sikap tidak dapat direpresentasikan secara fisik dan dapat secara otomatis diaktifkan saat persepsi muncul. Terdapat teori yang menegaskan bahwa sikap dan persepsi

⁷⁷ M.Rizqon, "Analisis Persepsi dan Sikap Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Pemilihan Tabungan Berbasis Syariah di Iada Blokagung Tegalsari Banyuwangi". *Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5 No.1 (Januari 2017), h. 1-7.

saling berhubungan erat dalam memori otak manusia.⁷⁸ Sikap merupakan respon dari adanya bentuk-bentuk pengetahuan sosial yang secara otomatis timbul akibat pemahaman terhadap stimulus sosial. Sedangkan persepsi itu sendiri merupakan respon dari pemahaman terhadap stimulus sosial yang akhirnya akan mengaktifkan memori dalam menyusun pengetahuan terkait.

Ivancevich menyatakan bahwa persepsi merujuk pada akuisisi akan pengetahuan tertentu mengenai stimulus pada suatu waktu tertentu. Hal tersebut muncul kapan pun stimulus mengaktifkan indera. Persepsi melibatkan kognisi (Pengetahuan). Oleh karena itu, persepsi merupakan interpretasi objek, simbol, dan orang yang didasarkan pada pengalaman kita. Dengan kata lain, persepsi menangkap stimulus, mengorganisasikan stimulus, dan menerjemahkan atau menginterpretasikan stimulus yang terorganisasi untuk memengaruhi sikap.⁷⁹

F. Teori Prilaku Konsumen

1. Pengertian Prilaku Konsumen

Prilaku konsumen pada hakikatnya untuk memahami mengapa konsumen melakukan dan apa yang mereka lakukan. Schiffman mendefinisikan bahwa studi prilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan

⁷⁸ Ferguson, "How Social Perception Can Automatically Influence Behavior". *Trends in Cognitive Sciences*, Vol.8 No.1 Januari 2004.

⁷⁹ Wiwiek, "Pertimbangan, Pengetahuan dan Sikap Konsumen Individu Terhadap Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Vol. 11. No. 2. Desember 2010.

energi).⁸⁰ Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berperilaku dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku tersebut.

Philip Kotler dan Keller mendefinisikan perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

Dari dua pengertian tentang perilaku konsumen dapat kita ambil intisarinnya bahwa perilaku konsumen sebagai kegiatan fisik dan sebagai proses pengambilan keputusan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi.

Perilaku konsumen memiliki lima komponen utama yang membentuk inti permasalahan studi: unit pembelian, proses pertukaran, strategi pemasar, pengaruh individu dan lingkungan. Unit pembelian (*buying units*) adalah para konsumen untuk produk, jasa, pengalaman, ide yang ditawarkan oleh pemasar. Mereka berhubungan dengan para pemasar

⁸⁰ Tatik Suryani, *Prilaku Konsumen Implementasi Pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.23.

melalui hubungan pertukaran. Unit pembelian ini terdiri dari individu, keluarga, atau kelompok yang memutuskan untuk membeli. Selanjutnya unit pembelian dapat berupa konsumen (seperti individu, dan rumah tangga) atau organisasi pencari laba/nirlaba yang melakukan pembelian. Kesimpulannya, prinsip perilaku konsumen diterapkan baik pada pemasaran bisnis dengan bisnis (*business-to-business*) maupun pemasaran bisnis dengan konsumen (*business-to-consumer*).

2. Model Perilaku Konsumen

Pemahaman terhadap perilaku konsumen bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, karena terdapat banyak faktor yang berpengaruh dan saling interaksi satu sama lainnya, sehingga pendekatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus benar-benar dirancang sebaik mungkin dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut. Selain itu, para pemasar harus mampu memahami konsumen dan berusaha mempelajari bagaimana mereka berperilaku, bertindak dan berpikir. Walaupun konsumen memiliki berbagai macam perbedaan namun mereka juga memiliki banyak kesamaan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Hal ini berarti konsumen berasal dari lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda yang akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap dan selera yang berbeda-beda, sehingga pengambilan keputusan dalam tahap

pembelian akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Philip Kotler terdiri dari:

- 1.) Faktor Kebudayaan. Faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Faktor kebudayaan terdiri dari: Budaya (*culture*); budaya adalah susunan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan, dan perilaku yang dipelajari anggota suatu masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya, setiap kelompok atau masyarakat memiliki budaya, dan pengaruh budaya pada perilaku pembelian sangat beraneka ragam di tiap negara.

Subkebudayaan (*subculture*); subkebudayaan adalah sekelompok orang dengan sistem nilai bersama berdasarkan pengalaman dan situasi hidup yang sama, subkebudayaan meliputi kewarganegaraan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis. Kelas sosial merupakan bagian-bagian masyarakat yang relatif permanen dan tersusun rapi yang anggota-anggotanya memiliki nilai-nilai, kepentingan dan perilaku yang sama.

- 2.) Faktor Sosial. Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial seperti Kelompok; kelompok merupakan dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran individu maupun bersama, beberapa diantaranya adalah kelompok primer yang memiliki interaksi reguler tetapi informal seperti keluarga, teman-teman, tetangga, dan rekan kerja. Dan kelompok sekunder mencakup organisasi-organisasi seperti kelompok keagamaan, asosiasi

profesional, dan serikat buruh. Keluarga; keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan pengaruh tersebut telah diteliti secara ekstensif. Peran dan Status; seseorang merupakan anggota berbagai kelompok baik itu keluarga, klub, maupun organisasi.

3.) Faktor Pribadi. Selain kedua faktor tersebut, faktor pribadi juga memberikan kontribusi terhadap perilaku konsumen terdiri dari usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

4.) Faktor Psikologi. Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian atau sikap.⁸¹

5.) Faktor Lingkungan. Faktor lingkungan terdiri atas lingkungan ekonomi, teknologi, politik, dan budaya.

4. Proses Keputusan Pembelian Konsumen

Salah satu keputusan yang penting diambil konsumen dan harus mendapat perhatian yang besar dari para pemasar adalah keputusan pembelian konsumen. Menurut Berman dan Evans keputusan konsumen meliputi keputusan untuk menentukan apakah akan membeli, apa yang dibeli, dimana, kapan, dari siapa dan seberapa sering membeli barang atau

⁸¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008), h.25.

jasa. Menurut Nugroho Setiadi proses pembelian konsumen yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut ini :

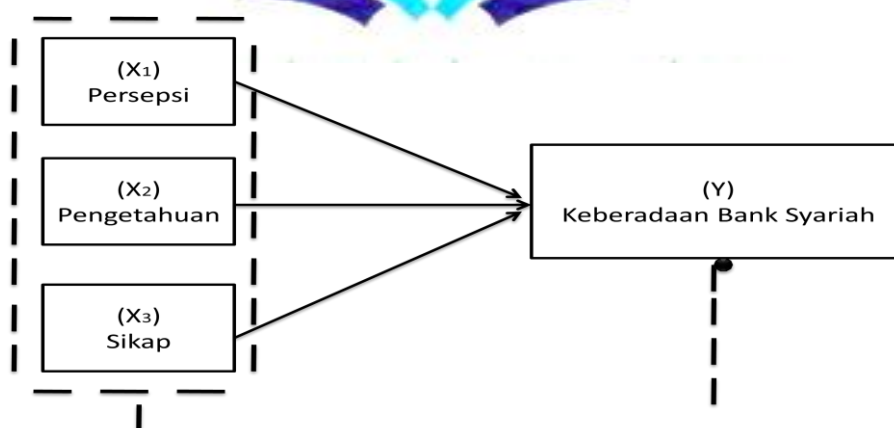
1. Pengenalan masalah. Proses pembelian diawali saat konsumen menyadari adanya masalah.
2. Pencarian informasi. Seorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak, sumber informasi konsumen diperoleh dari; sumber pribadi seperti keluarga, teman, tetangga. Sumber komersial seperti dari iklan, tenaga penjualan. Sumber umum seperti dari media massa. Sumber pengalaman seperti pernah mengalami, menguji atau menggunakan produk.
3. Evaluasi alternatif. Pada tahap ini seorang konsumen akan mengevaluasi alternatif yang diperoleh melalui pencarian informasi untuk mendapatkan alternatif terbaik yang akan digunakan untuk membuat keputusan akhir pembelian.
4. Keputusan pembelian. Pada tahap ini konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian yang diperoleh dari evaluasi alternatif.
5. Perilaku sesudah membeli. Sesudah melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa yang dilakukan konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen pada suatu produk akan mempengaruhi tingkah laku berikutnya.

G. Kerangka Pemikiran

Semakin pesatnya perkembangan perbankan syariah akhir-akhir ini menyebabkan banyaknya pilihan bagi nasabah. Setiap nasabah tentu memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam memilih bank untuk menyimpan dananya maupun untuk meminjam dana di bank tersebut. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Persepsi menjadi salah satu aspek psikologi yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala disekitarnya.

Persepsi yang baik mengenai bank syariah sangatlah penting bagi kelangsungan hidup suatu bank karena dengan begitu akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan nasabah. Persepsi tentang pemahaman dan pengetahuan nasabah terhadap bank syariah akan berdampak pada sikap nasabah dalam berinvestasi dan mengambil dana di bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dituangkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini mengemukakan tentang variabel yang akan diteliti, yaitu variabel persepsi, variabel pengetahuan dan variabel sikap dalam menentukan keberadaan bank syariah.

1. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan - hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.⁸² Persepsi yang dimaksud disini adalah persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah.
2. Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan nasabah terhadap keberadaan bank syariah.
3. Sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap situasi, benda, orang atau kelompok. Sikap: yang dimaksud disini adalah sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

⁸²Nugroho Setiadi, *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. .91.

H. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Referensi	Daftar Pernyataan
1	Persepsi	Proses Terbentuknya Persepsi	1) Stimulus yang diterima oleh mata 2) Stimulus yang diterima oleh telinga 3) Interpretasi stimulus yang diterima oleh alat indra	Bimo Walgito, <i>Pengantar Psikologi Umum</i> , Yogyakarta: Andi 2010, h.104	1) Saya pernah melihat bank syariah? 2) Saya pernah mendengar bank syariah? 3) Mudah melakukan transaksi melalui bank syariah? 4) Bank syariah cukup dikenal masyarakat? 5) Kepentingan nasabah lebih diutamakan? 6) Bank syariah terbebas dari riba?
2	Pengetahuan	Semua informasi yang dimiliki oleh nasabah mengenai bank syariah		Chairul Anam, "Komitmen Beragama, Pengetahuan Agama Terhadap	1) Saya mengetahui dalam operasionalnya bank syariah menghindari riba,

				<p>Preferensi Masyarakat pada Bank Syariah".</p> <p><i>Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis</i>, Vol. 3 No.1 Tahun 2016</p>	<p>judi, gharar, dan risywah?</p> <p>2) Dalam bank syariah pembagian keuntungannya dinamakan bagi hasil?</p> <p>3) Bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional?</p>
3	Sikap	<p>1) Komponen Kognitif</p> <p>2) Komponen Perasaan</p> <p>3) Komponen Tendensi Tingkah Laku</p>		<p>Sarlito Sarwono,</p> <p><i>Pengantar Psikologi Umum</i>, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h.203</p>	<p>1) Saya menngharapkan penjelasan mengenai bank syariah?</p> <p>2) Bagi hasil bank syariah sesuai keinginan saya?</p> <p>3) Bank syariah sesuai dengan prinsip syariah?</p>

BAB III

PENYAJIAN DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Pringsewu

PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu hadir dengan cita – cita membangun negeri. Nilai – nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri Pringsewu sejak pendiriannya. Bank Syariah Mandiri Pringsewu berdiri pada tanggal 6 Agustus 2007 dengan statusnya sebagai kantor kas pringsewu, untuk posisi kepala kantor kas yang pertama kali dijabat oleh bapak Agustomi. Karena adanya beberapa alasan, salah satunya untuk meningkatkan layanan perbankan digital perseroan.⁸³

Bank Syariah Mandiri Pringsewu beralih status dari kantor kas menjadi kantor cabang pembantu pada tanggal 6 Agustus 2010 dengan kepala cabang bapak Agustomi (Keterangan: bapak Agustomi menjabat sebagai kepala kantor kas sekaligus menjadi kepala cabang pembantu sampai dengan tanggal 12 Februari 2014).Setelah bapak Agustomi pada tahun 2014 tidak lagi menjabat sebagai kepala cabang pembantu Bank Syariah Mandiri Pringsewu, karena beliau dipindah tugaskan di Bank Syariah Mandiri Pusat. Posisi beliau digantikan oleh bapak Eko Sugiarto

⁸³ Profil Bank Syariah Mandiri Pringsewu

sebagai kepala cabang pembantu di Bank Syariah Mandiri Pringsewu sampai 2018 saat ini. Kantor cabang pembantu adalah kantor yang mewakili kantor pusat dalam menjalankan kegiatan usaha untuk menghimpun dana dan penyaluran dana serta mempunyai wewenang memutuskan pemberian pinjaman yang selanjutnya diatur dalam anggaran rumah tangga dari peraturan lain.

Letak geografis Bank Syariah Mandiri Pringsewu sangat strategis dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, yaitu tepatnya terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu yang berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman atau Dokter Spesialis Anak dan berseberangan jalan dengan toko bangunan Jaya Makmur.

PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai – nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai – nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri Pringsewu hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik lagi.

2. Alamat PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu

PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu terletak di Jl. Ahmad Yani No.130, Pringsewu, Lampung lebih tepatnya berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman atau Dokter Spesialis Anak dan berseberangan jalan dengan toko bangunan Jaya Makmur.

3. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu⁸⁴

Visi: Bank syariah mandiri menjadi **Bank Syariah Terdepan dan Modern.**

1. **Bank Syariah Terdepan:** menjadi bank syariah yang selalu unggul di di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.
2. **Bank Syariah Modern:** menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

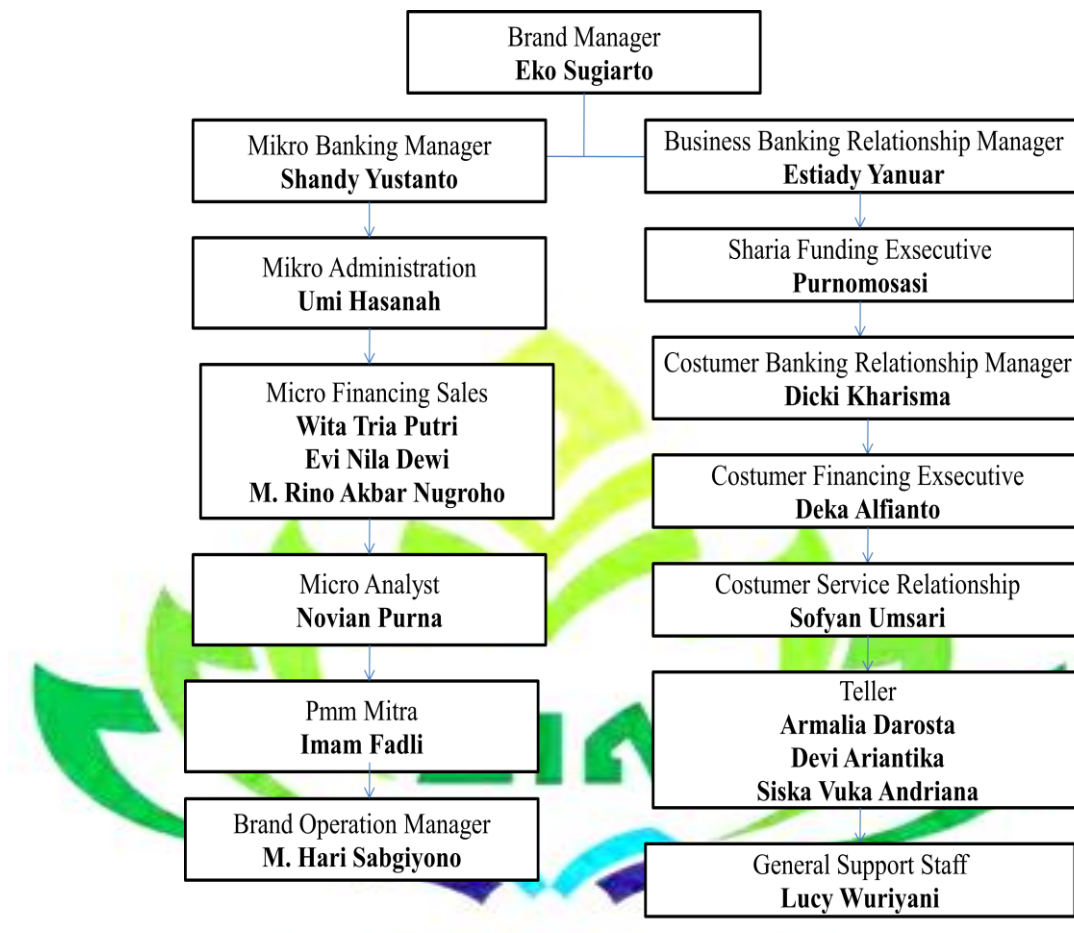
Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
3. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

⁸⁴Sofyan Umsari, wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri, Pringsewu, 13 Februari 2018.

4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

2. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu⁸⁵



Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu

Berdasarkan gambar 3.1 diatas dapat kita ketahui bahwa PT Bank Syariah Mandiri yang terletak di Kabupaten Pringsewu memiliki struktur organisasi yang cukup jelas dan mudah di mengerti, pimpinan cabang dijabat oleh Bapak Eko Sugiarto.

⁸⁵Sumber:PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu

Tabel 3.1
Jumlah Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu⁸⁶

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Branch Manager	1 orang
2.	Marketing Manager	1 orang
3.	Account Officer	5 orang
4.	Funding Officer	4 orang
5.	Operating Manager	1 orang
6.	General Support Staf	1 orang
7.	Costumer Service Officer	3orang
8.	Costumer Service Representatif	4 orang
9.	Head Teller	1 orang
10.	Teller	6 orang
11.	Back Office Officer	12 orang
12.	Pelaksana Admin Pembiayaan dan Trade	2 orang
13.	Pelaksana Domestik dan Clearing	1 orang
14.	IT Koordinator	1 orang
15.	Pelaksana SDI dan General Affair	1 orang
16.	Pelaksana Accounting	3 orang
	Total	47 orang

Sumber: PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu

Berdasarkan tabel 3.1 dapat kita ketahui bahwa jumlah karyawan atau pegawai dari PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu secara keseluruhan berjumlah 47 orang karyawan.

⁸⁶Sofyan Umsari, wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri, Pringsewu, 13 Februari 2018.

3. Produk dan Jasa PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding Products*)

Dana yang dihimpun oleh PT.BSM akan dikelola secara optimal dan akan disalurkan untuk pembiayaan-pembiayaan berbagai macam usaha yang halal dan produktif bagi masyarakat, sehingga bagi hasil yang diperoleh nasabah akan lebih terjamin kehalalannya. Saat ini PT. BSM Kcp Pringsewu menerapkan pola bagi hasil berdasarkan pendapatan (*revenue sharing*) dimana bagi hasil yang diperoleh nasabah adalah dari pendapatan PT. BSM yang belum dikurangi dengan biaya-biaya operasional bank. Produk penghimpun dana terdiri dari: Giro BSM, Tabungan BSM, Tabungan Simpatik, Tabungan Berencana, Tabungan Investa Cendekia, Tabungan Mabru, Tabungan Pensiun, Tabungan Dollar, Tabunganku dan Deposito BSM.

2. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)

1) Modal Kerja 2) Investasi 3)Konsumer

3. Produk Jasa Layanan

Transaksi jasa layanan PT. BSM terdiri dari: BSM Card, BSM Sentra Bayar, BSM Mobile Banking, BSM Net Banking, BSM Electronic Payroll, BSM L/C, Jual Beli Valuta Asing, Bank Garansi, Western Union. Jasa Operasional PT. BSM terdiri dari: Transfer, Intercity Clearing, Inkaso, Ekspor, Impor, dan BSM RTGS (Real Time Gross Settlement).

B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik responden

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pekerjaan, Tingkat Pendapatan.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	48	52,00
2.	Perempuan	44	48,00
	JUMLAH	92	100 %
No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	12	50,00
2.	SMP	46	13,00
3.	SMA	9	9,00
4.	D3	10	12,00
5.	S1	15	16,00
	JUMLAH	92	100 %
No.	Tingkat Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Mahasiswa/i	5	5,00
2.	Pedagang	18	20,00
3.	PNS	15	16,00
4.	Petani	38	41,00
5.	Wiraswasta	16	18,00
	JUMLAH	92	100 %
No.	Tingkat Pendapatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1.000.000	22	24,00
2.	1.000.000 – 2.500.000	17	18,47
3.	2.500.000 – 5.000.000	40	43,53
4.	5.000.000 – 10.000.000	13	14,00
	JUMLAH	92	100 %

Sumber: data Primer yang diolah Februari 2018

Berdasarkan tabel 3.2 peneliti menyebarkan kuesioner atau angket yang ditujukan pada nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, bahwa nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang atau 52,00%, sedangkan untuk tingkat pendidikan rata-rata nasabah berpendidikan SD sebanyak 46 orang atau 50,00%. Sementara untuk tingkat pekerjaan rata-rata memiliki pekerjaan sebagai petani sebanyak 38 orang atau 41,00% dan untuk tingkat pendapatan rata-rata memiliki pendapatan sebesar 2.500.000 sampai dengan 5.000.000 sebanyak 40 orang atau 43,53%. Data karakteristik responden dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

C. Distribusi Hasil Jawaban Kuesioner Dari Responden

Guna memperoleh data mengenai persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah pada PT Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu melalui penyebaran kuesioner atau angket sebanyak 14 butir pertanyaan untuk 92 sampel. Berdasarkan sebaran kuesioner atau angket yang telah penulis lakukan distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner atau angket adalah sebagai berikut:

1. Persepsi

Tabel 3.3
Jawaban Responden Tentang Persepsi

	Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
xl.I	13	14,13	57	61,95	12	13,04	5	5,34	5	5,43
xl.2	10	10,86	45	48,91	26	28,26	6	6,52	5	5,43
xl.3	0	0	21	22,82	25	27,17	36	39,13	10	10,86
xl.4	2	2,17	12	13,04	9	9,78	19	20,65	50	54,34
xl.5	4	4,34	10	10,86	61	66,30	9	9,78	8	8,69
xl.6	5	5,43	16	17,39	22	23,91	38	41,30	11	11,95
xl.7	4	4,34	13	14,13	47	51,08	10	10,86	18	19,56

Sumber: Data Primer yang diolah Februari 2018

Keterangan: F(Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 3.3 yaitu deskripsi responden mengenai Persepsi, maka untuk pertanyaan bahwa saya pernah melihat bank syariah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 61,95%, kemudian pertanyaan tentang saya pernah mendengar bank syariah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 48,91%, kemudian pertanyaan tentang mudah melakukan transaksi melalui bank syariah, rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 39,13%, pertanyaan tentang bank syariah cukup dikenal oleh masyarakat, rata-rata responden memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 54,34,00%, untuk pertanyaan bank syariah ikut membangun ekonomi syariah yang bebas dari riba, rata-rata responden

memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 66,30%, pertanyaan tentang kepentingan nasabah lebih diutamakan, rata-rata responden memberikan tidak setuju sebanyak 41,30%, dan pertanyaan tentang bank syariah terbebas dari riba yang diharamkan, rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 51,08%. Data persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

2. Pengetahuan

Tabel 3.4
Jawaban Responden Tentang Pengetahuan

	Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
x1.1	4	4,34	9	9,78	42	45,65	10	10,86	27	29,34
x1.2	7	7,60	25	27,17	48	52,17	6	6,52	6	6,52
x1.3	3	3,26	10	10,86	37	40,21	11	11,95	31	33,69

Sumber: Data Primer yang diolah Februari 2018

Keterangan: F(Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 3.4 yaitu deskripsi responden mengenai pengetahuan, maka untuk pertanyaan bahwa saya mengetahui dalam operasionalnya bank syariah menghindari *riba* (bunga), *maisir* (judi), *gharar* (ketidakjelasan), *risywah* (suap), rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 45,65%, kemudian pertanyaan tentang dalam bank syariah pembagian keuntungannya dinamakan bagi hasil, rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 52,17%, dan pertanyaan tentang bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional, rata-rata responden memberikan

jawaban ragu-ragu sebanyak 40,21%. Data pengetahuan nasabah terhadap keberadaan bank syariah dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

3. Sikap

Tabel 3.5
Jawaban Responden Tentang Sikap

	Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
xl.1	5	5,43	28	30,43	26	28,26	18	19,56	15	16,30
xl.2	35	38,04	44	47,82	13	14,13	0	0	0	0
xl.3	43	46,73	39	42,39	10	10,86	0	0	0	0
xl.4	8	8,69	8	8,69	24	26,08	34	36,95	18	19,56

Sumber: Data Primer yang diolah Februari 2018

Keterangan: F(Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel 3.5 yaitu deskripsi responden mengenai sikap, maka untuk pertanyaan dalam kenyataannya sistem bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah mandiri sesuai dengan keinginan, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 30,43%, kemudian untuk pertanyaan anda mengharapkan penjelasan dan keterangan mengenai bank syariah sehingga anda dapat memahami dengan mudah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 47,82%, untuk pertanyaan anda mengharapkan sistem bagi hasil yang ditetapkan bank syariah sesuai dengan ketentuan syariat Islam, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 46,73%. Data sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis berusaha untuk menjelaskan dan menjawab tentang beberapa data yang sudah ditemukan, baik dari observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Berangkat dari sini, peneliti mencoba mendeskripsikan data-data yang telah penulis temukan berdasarkan logika dan diperkuat dengan teori-teori yang sudah ada yang kemudian diharapkan bisa menemukan sesuatu yang baru.

A. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah

Bank Syariah terus mengalami perkembangan yang cukup pesat baik secara kuantitas maupun kualitas hal ini dapat kita lihat dari bertambahnya jumlah sektor operasional, modal maupun ragam transaksi jasa keuangan syariah, salah satu bank syariah tersebut adalah bank syariah mandiri yang terletak di kabupaten pringsewu. Bank syariah sebagai salah satu bentuk kelembagaan Ekonomi Islam mempunyai peran sentral dan strategis. Bank syariah menjadi jembatan (*media intermediasi*) kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik modal (*shahibul maal*).

Lokasi bank syariah mandiri kabupaten pringsewu yang cukup strategis dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, yaitu tepatnya terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu, sangat mudah untuk dijangkau oleh nasabahnya memudahkan bank ini untuk beroperasi dan

mengembangkan pangsa pasarnya.⁸⁷ Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai bagaimanakah persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah.

Berdasarkan data yang telah penulis peroleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu dengan menjawab kuesioner dari responden sebagai anggota sampel, ada beberapa hal yang perlu dianalisis berdasarkan rumusan masalah yakni bagaimanakah persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah? Artinya responden diminta untuk menjawab dan memilih jawaban pada lembar yang telah tersedia.

Menurut Philip Kotler persepsi merupakan proses dimana individu menseleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut. Sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan.⁸⁸

Suatu stimulus atau rangsangan dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada di dalam lingkungan individu yang ditangkap dengan menggunakan alat sel syaraf yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari sistem susunan syaraf, maka sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.

Berdasarkan uraian diatas dapat di pahami bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang

⁸⁷ Profil Bank Syariah Mandiri Pringsewu

⁸⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas (Jakarta: Erlangga,2008),h.179

diproses di dalam susunan syaraf dan otak. Menurut Winardi persepsi didefinisikan sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan – rangasangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikan kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali milieu (lingkungan pergaulan) hidupnya.⁸⁹

Untuk mengetahui persepsi nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah penulis terlebih dahulu melakukan wawancara singkat kepada responden kemudian penulis melanjutkan penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini responden yang diteliti sebanyak 92 orang, jumlah pertanyaan 7, dengan jumlah skala 5, diketahui total skor persepsi nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu adalah sebesar 1821. Hasil tersebut kemudian penulis masukkan kedalam garis kontinum, yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

a. Diketahui:

- 1) Jumlah Responden = 92 orang
- 2) Jumlah Pertanyaan = 7
- 3) Jumlah Skala = 5
- 4) Total Skor = 1.821

b. Perhitungan

- 1) Nilai Maksimum = Skala Terbesar x Pertanyaan x Responden
= 5 x 7 x 92

⁸⁹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), h.87

$$= 3220$$

$$\begin{aligned} 2) \text{ Nilai Minimum} &= \text{Skala Terkecil} \times \text{Pertanyaan} \times \text{Responden} \\ &= 1 \times 7 \times 92 \\ &= 644 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3) \text{ Jarak Interval} &= (\text{Nilai Maks} - \text{Nilai Minim}) : \text{Jumlah Skala} \\ &= (3.220 - 644) : 5 \\ &= 515 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ Persentase Skor} &= (\text{Total Skor} : \text{Nilai Maks}) \times 100 \\ &= (1.821 : 3220) \times 100 \% \\ &= 56,55 \% \end{aligned}$$

5) Garis Kontinum



Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 7 adalah 2705. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1821 atau 56,55 % dari skor ideal yaitu 2705. Dengan demikian persepsi nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah berada pada kategori Sedang.

Kategori Sedang maksudnya nasabah belum mengerti betul mengenai bank syariah itu seperti apa, nasabah sudah mengetahui bank syariah tetapi

belum memahami mereka hanya sekedar tahu saja, nasabah masih memiliki anggapan bahwa bank syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional, nasabah belum memahami apa saja keunggulan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Lucy Wuriyani, sebagai GSS (*General Support Staff*) bank syariah mandiri kabupaten pringsewu. Beliau mengatakan bahwa nasabah masih kurang memiliki gambaran mengenai seperti apa bank syariah yang sebenarnya meskipun nasabah itu sendiri sudah mengetahui adanya bank syariah, mayoritas nasabah masih berpikir bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional hanyalah namanya saja ada kata-kata syariahnya.

Kurangnya informasi yang dimiliki oleh nasabah disebabkan oleh kurangnya pendekatan yang dilakukan oleh pihak bank syariah. Sebagaimana diketahui bank syariah lebih memfokuskan pada pengembangan produk tapi kurang memperhatikan pangsa pasar potensial seperti nasabah. Selain itu, budaya nasabah yang selalu menganggap bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Kurangnya informasi yang ditangkap oleh alat indra menyebabkan nasabah sulit untuk mendeskripsikan tentang bank syariah.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil kuesioner yang didapat dari penelitian, untuk pertanyaan saya pernah melihat bank syariah rata-rata responden memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 61,95 % dan pertanyaan tentang saya pernah mendengar bank syariah rata-rata responden memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 48,91%.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu sebagian besar sudah mengetahui bank syariah, mereka mengetahui mengenai bank syariah dari teman, saudara, brosur, dan lain-lain.

Untuk pertanyaan tentang mudah melakukan transaksi melalui bank syariah rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 39,13%, pertanyaan tentang bank syariah cukup dikenal masyarakat rata-rata responden memberikan jawaban sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 54,34%. Pertanyaan tentang bank syariah ikut membangun ekonomi yang bebas dari riba rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 66,30%, pertanyaan tentang kepentingan nasabah lebih diutamakan rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 41,30%, dan untuk pertanyaan tentang bank syariah terbebas dari riba yang diharamkan rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu dengan persentase 51,08%.

Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah antara lain *Pertama* bank syariah itu sendiri sebagai objek yang di persepsi, yang dibuktikan dengan jawaban dari nasabah yang beragam hal itu menunjukkan bahwa tiap individu memiliki kemampuan yang berbeda dalam menerjemahkan informasi yang diterima oleh alat indra menjadi sebuah persepsi. *Kedua* budaya, yang dibuktikan dengan nasabah yang selalu menganggap bank syariah sama saja dengan bank konvensional membuat informasi yang diterima nasabah terbatas hal tersebut berpengaruh

pada proses pembentukan persepsi nasabah yang kurang baik mengenai bank syariah.

Untuk mengatasi persepsi nasabah yang kurang baik mengenai bank syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu melakukan beberapa upaya seperti memberikan gambaran kepada nasabah mengenai bank syariah dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah tentang bank syariah, menjelaskan bedanya bank syariah dengan bank konvensional, keunggulan-keunggulan bank syariah yang mana tujuannya adalah untuk membantu pembentukan persepsi nasabah.

Persepsi merupakan titik awal dari lahirnya perilaku seperti apa yang akan dilakukan manusia. Dengan kata lain, persepsi adalah potensi yang sewaktu-waktu siap diaktualisasikan dalam bentuk sikap dan perilaku. Hal yang demikian, berangkat dari penyimpulan bahwa persepsi adalah salah satu kemampuan kognisi yang sangat berperan sehubungan dengan aktivitas-aktivitas manusia lainnya, yang sifatnya lebih kompleks. Persepsi selain terjadi akibat rangsangan dari lingkungan eksternal yang ditangkap oleh suatu individu, juga dipengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Persepsi bersifat individual yaitu persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman masing-masing individu, maka dalam mempersepsi suatu stimulus hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu lainnya.

B. Analisis Pengetahuan Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah

Setiap orang pastilah memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Pengetahuan dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang ada di dalam pikiran seseorang setelah dilakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui pancaindera manusia yaitu: penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Gaffar mendefinisikan pengetahuan adalah sejumlah pengalaman dengan berbagai macam informasi yang tersimpan dalam ingatan. Pengetahuan yang cukup didalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan, yaitu: tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. Setiap pengetahuan nasabah sudah pasti beragam, pengetahuan nasabah merupakan informasi yang disimpan oleh nasabah dalam benak ingatan.⁹⁰

Perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang menggembirakan. Pada dasarnya, Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya bergama Islam, sudah menjadi kewajiban bagi Indonesia untuk menerapkan ekonomi syariah sebagai bukti ketaatan masyarakatnya pada Allah dan rasulnya. Meski demikian, harus diakui bahwa masih banyak umat Islam Indonesia yang belum memahami dan mengenal perekonomian yang berbasis syariah secara menyeluruh. Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu dengan menjawab kuesioner dari responden sebagai

⁹⁰Eko Yuliawan, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT. Bank Syariah Cabang Bandung". *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 1 No. 01 (April 2011), h.21-30.

anggota sampel, ada beberapa hal yang perlu dianalisis berdasarkan rumusan masalah yakni bagaimanakah pengetahuan nasabah terhadap keberadaan bank syariah? Untuk mengetahui pengetahuan nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah, penulis terlebih dahulu melakukan wawancara singkat kepada Ibu Lucy Wuriyani selaku *General Support Staff* bank syariah mandiri kabupaten pringsewu kemudian melanjutkan penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini responden yang diteliti sebanyak 92 orang, jumlah pertanyaan 3, dengan jumlah skala 5, diketahui juga total skor pengetahuan nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu adalah sebesar 745. Hasil tersebut kemudian penulis masukkan kedalam garis kontinum, yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

a. Diketahui:

- 1) Jumlah Responden = 92 orang
- 2) Jumlah Pertanyaan 3 = 3
- 3) Jumlah Skala = 5
- 4) Total Skor = 745

b. Perhitungan

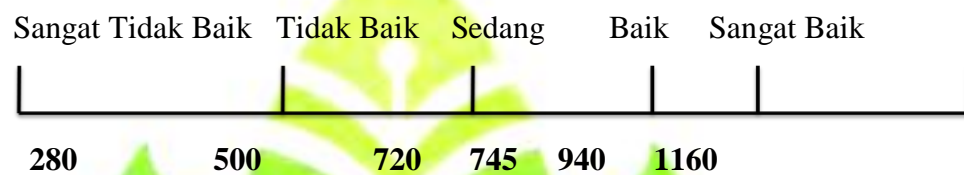
- 1) Nilai Maksimum = Skala Terbesar x Pertanyaan x Responden
 $= 5 \times 3 \times 92$
 $= 1380$
- 2) Nilai Minimum = Skala Terkecil x Pertanyaan x Responden
 $= 1 \times 3 \times 92$

$$= 276$$

$$\begin{aligned} 3) \text{ Jarak Interval} &= (\text{Nilai Maks} - \text{Nilai Minm}) : \text{Jumlah Skala} \\ &= (1.380 - 276) : 5 \\ &= 220 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ Persentase Skor} &= (\text{Total Skor} : \text{Nilai Maks}) \times 100 \\ &= (745 : 1380) \times 100 \% \\ &= 53,98 \% \end{aligned}$$

5) Garis Kontinum



Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 3 adalah 1160. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 745 atau 53,98% dari skor ideal yaitu 1160. Dengan demikian pengetahuan nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah berada pada kategori Sedang.

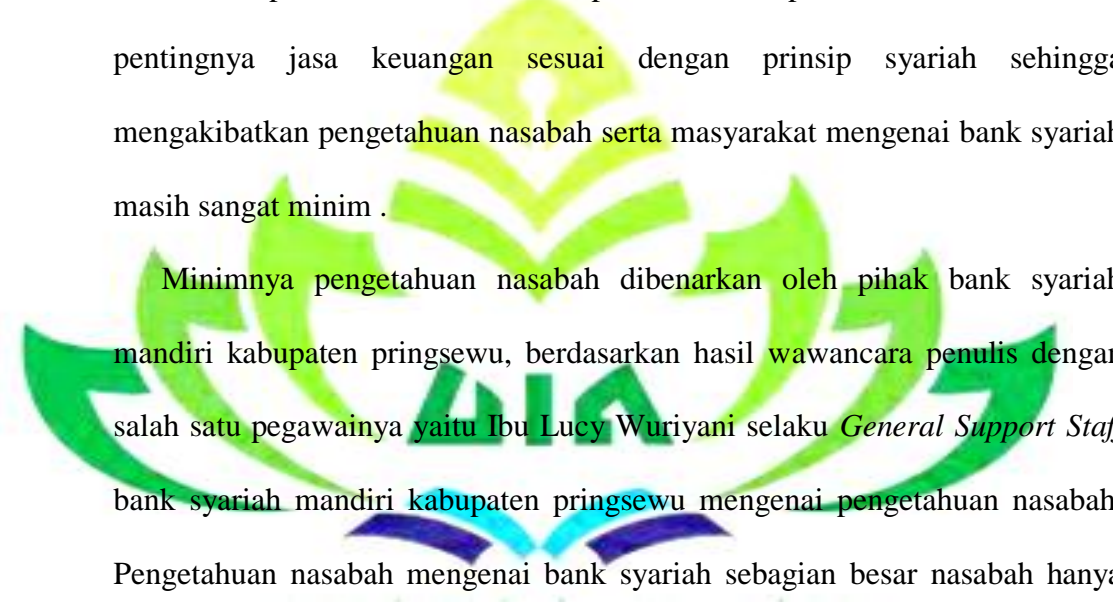
Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil kuesioner yang didapat dari penelitian, untuk pertanyaan mengetahui dalam operasionalnya bank syariah menghindari *riba* (bunga), *maisir* (judi), *gharar* (ketidakjelasan), *risywah* (suap) rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 45,65%, sedangkan untuk pertanyaan dalam bank syariah pembagian

keuntungannya dinamakan bagi hasil, rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 52,17 %, dan untuk pertanyaan bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional, rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 40,21%.

Berdasarkan ketiga tanggapan tersebut rata-rata responden memberikan jawaban ragu-ragu hal ini menunjukkan indikasi bahwa pengetahuan nasabah terhadap perbankan syariah itu masih sangat minim, hal ini sangat memprihatinkan, ditengah-tengah masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama islam, perbankan syariah yang seharusnya dapat berkembang pesat menjadi lembaga keuangan alternatif untuk menghindari sistem bunga justru perkembangannya masih terbilang lamban salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah, hal ini merupakan sebuah ironi mengingat perkembangan perbankan syariah yang cukup pesat tidak dibarengi dengan pengetahuan nasabahnya. Ketika nasabah telah memiliki pengetahuan yang baik terhadap bank syariah sudah pasti nasabah beranggapan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga dan sesuai dengan syariah sehingga menimbulkan rasa bangga tersendiri bagi nasabah yang bermitra dengan bank syariah, namun kenyataannya pengetahuan nasabah mengenai bank syariah itu masih sangat minim. Pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, tingkat pendidikan, keyakinan, sosial, lingkungan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah, ada beberapa alasan yang membuat pengetahuan nasabah masih kurang mengenai bank syariah yaitu *Pertama* bank syariah merupakan bank yang masih baru dimata nasabah sehingga menyebabkan pengetahuan nasabah masih rendah, istilah-istilah yang digunakan oleh perbankan syariah menggunakan bahasa arab, bahasa yang jarang didengar terasa asing ditelinga nasabah yang menyebabkan hal ini menambah kesulitan mereka dalam memahami bank syariah, nasabah masih bingung dengan sistem bagi hasil, selain itu juga berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan pada 92 orang nasabah berdasarkan tingkat pendidikan rata-rata 46 orang nasabah hanya berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempunyai pendidikan yang rendah sehingga wajar jika pemahaman nasabah mengenai bank syariah masih sangat minim karena memang dibangku sekolah belum dipelajari. *Kedua* nasabah masih terbiasa dengan kehadiran bank konvensional mereka beranggapan bahwa fasilitas penunjang yang ditawarkan oleh bank syariah masih kalah dengan bank konvensional. Nasabah juga mempunyai asumsi bahwa bank syariah lebih mahal dari bank konvensional. *Ketiga* lokasi bank syariah yang sulit untuk dijangkau sehingga menyebabkan mereka kesulitan untuk melakukan transaksi pembayaran melalui bank syariah, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan pada 92 orang nasabah berdasarkan tingkat pekerjaan rata-rata nasabah bekerja sebagai petani sebanyak 38 orang. Nasabah yang bekerja sebagai petani pada umumnya bertempat tinggal di pelosok desa ketika

mereka ingin bertransaksi melalui bank syariah mereka tidak mudah untuk menemukan bank syariah disekitar tempat tinggalnya, sedangkan bank konvensional dengan mudah dapat ditemukan disekitaran tempat tinggal mereka. Ketiadaan bank syariah di pelosok desa pasti akan berdampak pada sedikitnya nasabah bank syariah, karena masyarakat desa yang tinggal di pelosok-pelosok tanah air banyak yang menggunakan bank konvensional. Keempat lembaga keuangan syariah masih sangat kurang sekali dalam melakukan pendekatan, sosialisasi, promosi serta pendekatan edukasi akan pentingnya jasa keuangan sesuai dengan prinsip syariah sehingga mengakibatkan pengetahuan nasabah serta masyarakat mengenai bank syariah masih sangat minim .



Minimnya pengetahuan nasabah dibenarkan oleh pihak bank syariah mandiri kabupaten pringsewu, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawainya yaitu Ibu Lucy Wuriyani selaku *General Support Staff* bank syariah mandiri kabupaten pringsewu mengenai pengetahuan nasabah. Pengetahuan nasabah mengenai bank syariah sebagian besar nasabah hanya tahu tentang bank syariah tanpa memahaminya, masih banyak nasabah yang belum memahami konsep perbankan syariah, masih ada nasabah yang bingung dengan perbedaan bunga dan bagi hasil dikarenakan mereka masih ragu dengan kehalalan kedua hal tersebut, masih ada nasabah yang belum tahu dan mengerti mengenai istilah - istilah dalam perbankan syariah seperti *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *salam*, *istisshna*, *gharar*, *maisir*, *risywah*. Untuk mengatasi kurangnya pengetahuan nasabah bahkan

ketidaktahuan nasabah mengenai bank syariah, pihak bank syariah mandiri kabupatetn pringsewu melakukan sosialisasi, promosi dan kampanye yang kontinu untuk merebut hati nasabah maupun calon nasabahnya baik itu dilingkungan sekolah, pesantren maupun pasar, serta memanfaatkan sosial media untuk mempromosikan bank syariah mandiri yang mana tujuannya agar bank syariah mandiri dapat bersaing dengan bank syariah lainnya maupun dengan bank konvensional.

Pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang bank syariah akan mempengaruhi pandangan nasabah terhadap bank syariah itu sendiri. Pandangan nasabah terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang bank syariah baik maka dalam memandang bank syariah sudah pastinya baik pula, tetapi jika pengetahuannya rendah maka dalam memandangnya pun pasti rendah. Dengan masih rendahnya pemahaman dan pengetahuan nasabah akan pemahaman Islam apalagi masalah perbankan syariah bahkan perekonomian secara luas maka bank syariah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya.

C. Analisis Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah

Sikap di dalam psikologi sosial merupakan hal yang paling alami dan diperlukan sifat kehati-hatian. Sikap mengambil bagian yang sangat penting di dalam kehidupan sosial, karena kehidupan manusia selalu saja bertemu dan berinteraksi dengan orang lain. Di sini, sikap terhadap objek, pada dasarnya merupakan perasaan suka atau tidak suka, percaya atau tidak percaya, tertarik

atau tidak, dan sebagainya. Manusia dalam setiap kehidupan selalu mempunyai sikap untuk menentukan apa yang menjadi tujuan hidupnya.

Sikap dinyatakan dalam tiga domain ABC, yaitu *Affect*, *Behaviour*, dan *Cognition*. *Affect* adalah perasaan yang timbul (seperti rasa senang, atau tidak senang), *Behaviour* adalah perilaku yang mengikuti perasaan itu (seperti mendekat, menghindari), dan *Cognition* adalah penilaian terhadap objek sikap (seperti bagus atau tidak bagus).⁹¹ Manusia dapat mempunyai bermacam-macam sikap terhadap bermacam-macam hal (objek sikap). Penerimaan atau penolakan yang dilakukan oleh seseorang dalam menanggapi sesuatu masalah dapat juga ditentukan oleh faktor-faktor yang berasal dari luar dirinya. Dengan mengetahui sikap seseorang maka akan dapat diprediksikan suatu reaksi atau tindakan yang akan diambil oleh seseorang tersebut. Untuk mengetahui sikap dari nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah peneliti berpedoman pada komponen-komponen pembentukan sikap, yaitu:

- 1) Komponen kognitif yang mencakup keyakinan - keyakinan atau kepercayaan – kepercayaan seorang individu tentang sasaran sikap individu tersebut. Keyakinan – keyakinan yang ada pada komponen kognitif adalah keyakinan evaluatif yang menyangkut atribusi kualitas – kualitas, seperti dikehendaki atau tidak dikehendaki, baik atau buruk.
- 2) Komponen perasaan ditunjukkan pada emosi-emosi yang berkaitan dengan sasaran sikap, seperti suka atau tidak suka, senang atau tidak

⁹¹ Sarlito Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 201.

senang. Muatan emosi ini kemudian menyebabkan sikap mempunyai daya dorong.

- 3) Komponen tendensi tingkah laku, mencakup pada semua bentuk kesiapan untuk bertindak yang ada hubungannya dengan sikap itu sendiri. Seorang yang bersikap positif terhadap suatu gerakan, dalam hal ini seperti, cenderung mendukung, menjadi nasabah bank syariah atau menolak dan tidak menjadi nasabah bank syariah.

Sikap memiliki pengertian sebagai evaluasi menyeluruh, intensitas, dukungan dan kepercayaan merupakan sifat penting dari sikap. Untuk mengetahui sikap nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah, penulis menetapkan 92 orang responden dalam penelitian ini yang diambil secara acak oleh penulis, jumlah pertanyaan 4, dengan jumlah skala 5, diketahui total skor sikap nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu adalah sebesar 1287. Hasil tersebut kemudian penulis masukkan kedalam garis kontinum, yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

a. Diketahui:

- 1) Jumlah Responden = 92 orang
- 2) Jumlah Pertanyaan = 4
- 3) Jumlah Skala = 5
- 4) Total Skor = 1287

b. Perhitungan

- 1) Nilai Maksimum = Skala Terbesar x Pertanyaan x Responden

$$= 5 \times 4 \times 92$$

$$= 1840$$

$$2) \text{ Nilai Minimum} = \text{Skala Terkecil} \times \text{Pertanyaan} \times \text{Responden}$$

$$= 1 \times 4 \times 92$$

$$= 368$$

$$3) \text{ Jarak Interval} = (\text{Nilai Maks} - \text{Nilai Minim}) : \text{Jumlah Skala}$$

$$= (1840 - 368) : 5$$

$$= 294$$

$$4) \text{ Persentase Skor} = (\text{Total Skor} : \text{Nilai Maks}) \times 100$$

$$= (1287 : 1840) \times 100$$

$$= 69,94 \%$$

$$5) \text{ Garis Kontinum}$$



Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 4 adalah 1546. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1287 atau 69,94% dari skor ideal yaitu 1546. Dengan demikian sikap nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu terhadap keberadaan bank syariah berada pada kategori baik.

Kategori baik maksud sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah memiliki tanggapan yang baik. Nasabah bank syariah mandiri kabupaten

pringsewu sangat mendukung jika bank syariah memberikan penjelasan keterangan mengenai bank syariah agar mereka dapat lebih mudah memahami tentang bank syariah.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil kuesioner yang didapat dari penelitian, untuk pertanyaan yang diajukan kepada nasabah mengenai kenyataannya sistem bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah mandiri sesuai dengan keinginan anda, rata-rata responden memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 30,43%, sedangkan untuk pertanyaan anda mengharapkan penjelasan dan keterangan mengenai bank syariah sehingga anda dapat memahami dengan mudah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju dengan persentase sebesar 47,82 %, untuk pertanyaan anda mengharapkan sistem bagi hasil yang ditetapkan bank syariah sesuai dengan ketentuan syariat Islam, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase sebesar 46,73 %.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan bahwa jawaban terbesar adalah nasabah mengharapkan penjelasan dan keterangan mengenai bank syariah hal ini sangat perlu dilakukan mengingat nasabah bahkan masyarakat masih begitu awam dengan perbankan syariah, hal ini menunjukkan bahwa nasabah percaya dan mendukung kehadiran bank syariah ditengah pertumbuhan bank konvensional yang begitu pesat. Sikap baik nasabah terhadap keberadaan bank syariah memiliki kontribusi yang penting dalam membentuk keputusan untuk menerima bank syariah sebagai wadah alternatif untuk melakukan penyimpanan dan peminjaman uang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, para nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu sangat mendukung dengan adanya bank syariah. Bahkan beberapa nasabah telah mempercayakan bank syariah untuk keperluan transaksi pembayaran, tabungan haji dan lain sebagainya. Mereka berpendapat dengan hadirnya bank syariah ditengah-tengah perkembangan bank konvensional telah membantu memberikan opsi bagi mereka dalam menginvestasikan uang mereka pada lembaga keuangan yang tidak mengandung unsur riba, karena mereka menyadari sudah saatnya mengenal lembaga keuangan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam dan meninggalkan lembaga keuangan konvensional yang mengandung unsur riba dalam kegiatan operasionalnya, sebagian nasabah juga berpendapat bahwa bank syariah adalah bank yang halal dan lebih selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat, dan juga lebih berorientasi pada tolong menolong antarsesama dibandingkan bank konvensional.

Kenyataanya hal tersebut memang benar, jika bank syariah tidak hanya mengutamakan keuntungan duniawi tetapi keuntungan akhirat, serta produk-produk bank syariah tidak kalah bersaing dengan produk-produk yang ada di bank konvensional dan yang paling penting adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah tidak kalah menguntungkan dibandingkan dengan bunga.

Secara teori Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah

Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, yang mana riba sudah sangat jelas sekali dilarang di dalam agama Islam.⁹²

Jika label sudah mengacu pada syariah sudah pasti nasabah beranggapan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Hal inilah yang perlu dijaga bank untuk membuat nasabah yakin dan setia menggunakan jasa bank syariah demi menjaga kelangsungan hidup perusahaan.



⁹² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001, h.83).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan teori, penelitian, pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, tentang persepsi, pengetahuan dan sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah studi pada bank syariah mandiri kabupaten pringsewu maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah masuk kedalam kategori Sedang, maksudnya nasabah belum mengerti betul mengenai bank syariah itu seperti apa, nasabah sudah mengetahui bank syariah tetapi belum memahami mereka hanya sekedar tahu saja, nasabah masih memiliki anggapan bahwa bank syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional, nasabah belum memahami apa saja keunggulan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapatkan untuk persepsi nasabah terhadap keberadaan bank syariah adalah 1821 dengan persentase 56,55% dari skor ideal yang diharapkan adalah 2705.
2. Pengetahuan nasabah terhadap keberadaan bank syariah berada pada kategori sedang, pengetahuan nasabah mengenai bank syariah masih sangat minim, sebagian besar nasabah hanya tahu bank syariah tanpa

memahaminya, masih ada nasabah yang belum mengerti mengenai istilah – istilah di perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapatkan adalah 745 dengan persentase skor sebesar 53,98% dari skor ideal yang diharapkan yaitu 1846. Kategori biasa saja mengenai pengetahuan nasabah disini dapat dijelaskan berdasarkan hasil kuesioner rata-rata mayoritas nasabah masih ragu-ragu mengenai bank syariah.

3. Sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah berada pada kategori baik Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 1287 dengan persentase skor sebesar 69,94% dari skor yang diharapkan yaitu 1546. Kategori baik maksudnya sikap nasabah terhadap keberadaan bank syariah memiliki tanggapan yang baik. Nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu sangat mendukung jika bank syariah memberikan penjelasan keterangan mengenai bank syariah agar mereka dapat lebih mudah memahami tentang bank syariah.

B. Saran

Berdasarkan data dan informasi yang di dapat, maka penulis akan memberikan saran – saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Bagi lembaga keuangan syariah
 - a) Mengingat persaingan tidak hanya dengan perbankan syariah sendiri, tetapi juga dengan perbankan konvensional, maka perlu kiranya bagi lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah,

harus turun langsung ke masyarakat dan melakukan pendekatan emosioanal kepada nasabah agar dapat mengatasi kurangnya informasi dan pengetahuan nasabah mengenai bank syariah. Pada saat nasabah sudah mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang baik mengenai keunggulan bank syariah maka disinilah tahapan terpenting untuk dapat mengetahui keputusan nasabah untuk memilih atau tidak memilih, untuk menggunakan atau tidak menggunakan jasa bank syariah.

- b) Perlu ditingkatkan upaya sosialisasi yang intensif baik melalui media interpersonal, media elektronik maupun media cetak. Upaya ini diharapkan akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sistem, produk-produk bank syariah, kepada nasabah awam yang belum begitu mengenal dan belum begitu memahami mengenai bank syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya:

- a) Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak. Dengan sampel yang lebih banyak, maka analisis dari penelitian yang didapatkan lebih akurat.
- b) Bagi peneliti mendatang hendaknya dapat menambah variabel-variabel lainnya agar dapat terdefinisi dengan lebih sempurna.
- c) Bagi peneliti selanjutnya juga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan dan referensi dalam penelitian sejenis.

d) DAFTAR PUSTAKA

e) Buku :

f)

- g) Abdullah Idi. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011.
- h) Adiwarmarman Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja
- i) Grafindo, 2014.
- j) Ahmad Wardhi Muslich. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2010
- k) Al-‘Aliyy. *Al-Qur’an dan Terjemahannnya*. Bandung: CV Diponegoro, 2005
- l) Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana 2010
- m) Andrian Sutedi. *Pasar Modal Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- n) Bimo Walgito. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- o) Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*
- p) Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- q) Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia
- r) Pustaka Utama, 2010.
- s) Iqbal Hasan. *Pokok – pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012

- t) Irham Fahmi. *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*. Jakarta: Mitra
- u) Wacana Media, 2015.
- v) Jalaludin Rahmat. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007
- w) Jeni Susyanti. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua
- x) 2016.
- y) Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- z) 2011.
- aa) Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- bb) Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: PT Gelora Aksarra
- cc) 2013.
- dd) Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- ee) 2015.
- ff) Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- gg) 2015.
- hh) ----- *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Yogyakarta
- ii) UPP STIM YKPN, 2014.
- jj) Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema
- kk) Insani Press, 2001.

- ll) Nurgroho J Setiadi. *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan*
- mm) *Penelitian, Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- nn) Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indonesia: PT Macanan Jaya, 2009.
- oo) Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- pp) Jakarta: Balai Pustaka, 2011.
- qq) Rahmat Hidayat. *Efisiensi Bank Syariah: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia
- rr) Publishing, 2014.
- ss) Ridwansyah. *Mengenal Istilah – istilah Perbankan Syariah*. Bandar Lampung:
- tt) Aura Anugrah Utama Rahaja, 2012.
- uu) Sarlito Sarwono. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- vv) Sutan Remi Sjahdeini. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- ww) 2014.
- xx) Sugiyono. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*.
- yy) Bandung: Alfabeta, 2015.
- zz) Sussiadi. *Metode Penelitian*. Bandar Lampung: Bendahara Seksi Penerbitan Fak
- aaa) Syariah IAIN Raden Intan Lampung, 2014.

- bbb) Tatik Suryani. *Perilaku Konsumen: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*.
Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- ccc) **Skripsi dan Jurnal :**
- eee) Anggita Novita. "Analisis Motivasi Persepsi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan
Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah". *Jurnal EMBA*, Vol. 3
No. 3 September 2015
- fff) Anis Agustin. "Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online di
Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6 No. 9
September 2017
- ggg) Eko Yulian. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah
Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Cabang Bandung
Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Vol. 1 No. 01 April 2011.
- hhh) Junaidi. "Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah
Studi Kota Palopo". *Jurnal Fokus Bisnis*, Vol. 14 No. 02
Desember 2015
- iii) Kurniati. "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Yogyakarta"
- jjj) *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. 2 No. 2 Maret 2012.

- qqq) M. Rizqon. “ Analisis Persepsi dan Sikap Terhadap Perilaku Konsumen Dalam
- rrr) Memilih Tabungan Berbasis Syariah di Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
- sss) *Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, Vol.5No.1 Januari 2017
- ttt) Putu Sihendra. “Analisis Tingkat Preferensi Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Ka
- uuu) Budung Terhadap Perumahan Menyongsong Pupem Baru. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 11 No. 2 Februari 2007.
- www) Sehani. “ Analisis Persepsi dan Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah”. *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol. 13 No. 1 Maret 2017.
- yyy)
- zzz)
- aaaa)
- bbbb)
- cccc)
- dddd)

